



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA MIXTECA**

**“PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA EL CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE DERIVADOS DE MAÍZ CON SEDE EN LA CIUDAD DE GUADALAJARA, JALISCO, 2023”**

### **TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

### **PRESENTA:**

**JESÚS EDUARDO BAUTISTA LEÓN**

### **DIRECTORA DE TESIS:**

**DRA. ELIZABETH DUARTE BELTRÁN**

### **CO-DIRECTORA DE TESIS:**

**M.A. JOSEFINA CALVO CORTÉS**

**HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, OCTUBRE DE 2023**



## **DEDICATORIA**

*A mis amados padres, Armando y Silvia, quienes han sido mi mayor apoyo y fuente inagotable de amor, paciencia y sabiduría a lo largo de este arduo pero gratificante camino académico. Sus enseñanzas y sacrificios han sido mi inspiración constante para alcanzar cada meta que me he propuesto.*

*A mis queridos hermanos, Sara, Arianna, Araceli y José Armando, quienes me han alentado y motivado con su cariño incondicional y su confianza en mis capacidades. Su presencia y aliento han iluminado los momentos más desafiantes de esta travesía.*

*A mis familiares y amigos, quienes han sido fuente de inspiración y aliento en los momentos desafiantes. Gracias por su apoyo incondicional y por creer en mí en cada paso del camino.*



## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a:*

*A mis padres y hermanos, cuyo amor, apoyo incondicional y constante aliento fueron la base de mi motivación y éxito académico.*

*A mi directora, Dra. Elizabeth Duarte Beltrán y Co-Directora, M.A. Josefina Calvo Cortés, por su orientación, conocimientos y paciencia. Su guía y apoyo fueron fundamentales en cada etapa de este proyecto.*

*Al profesor M.C. Moisés Manzano Herrera, por compartir su sabiduría y experiencia, orientándome en la dirección adecuada y fortaleciendo mis habilidades académicas.*

*Al profesor Dr. Conrado Aguilar Cruz, cuya experiencia y conocimientos enriquecieron este trabajo, brindando perspectivas críticas que fueron esenciales para su desarrollo.*

*Al profesor Miguel Ángel Coronado Alcántara, por su apoyo y orientación, que contribuyeron de manera significativa al éxito de esta investigación.*

*A mis amigos y a todas las personas que formaron parte de este proceso y estuvieron conmigo de una u otra forma. En especial, quiero mencionar a Jaime, Felipe, Alejandro y Daniela, quienes estuvieron siempre a mi lado para apoyarme en los momentos difíciles. Su escucha atenta, apoyo incondicional y risas compartidas fueron mi sustento y motivación.*

*A todos los empleados de la empresa manufacturera de derivados de maíz en Guadalajara que generosamente participaron en este estudio. Sus valiosas respuestas y colaboración fueron esenciales para la recopilación de datos y el éxito de esta investigación.*

*Finalmente, deseo expresar mi agradecimiento a la Universidad Tecnológica de la Mixteca y a todas las personas que la conforman, por las facilidades brindadas durante mi estancia en esta etapa crucial de mi formación académica.*



## RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial representan uno de los problemas más complicados a nivel mundial para la seguridad y la salud en el trabajo, ya que estos afectan de forma considerable la salud de las personas, organizaciones y economías nacionales. Estos factores se refieren a elementos del entorno laboral que pueden tener un impacto negativo en la salud mental y el bienestar de los empleados. Este estudio, en el ámbito de la ingeniería industrial, subraya la importancia de gestionar estos riesgos para mejorar la calidad de vida laboral y la eficiencia organizacional.

La investigación tuvo lugar durante el año 2023, en una empresa manufacturera de derivados de maíz ubicada en Guadalajara, Jalisco. La empresa cuenta con 500 empleados. Para evaluar los factores de riesgo psicosocial, se utilizó la metodología de la NOM-035-STPS-2018, que proporciona directrices para diagnosticar estos factores en el entorno laboral.

Se llevó a cabo un diagnóstico en una muestra de 311 trabajadores, revelando que el dominio más afectado por los factores de riesgo psicosocial fue el liderazgo, con 41 trabajadores afectados a un nivel muy alto. A partir de esta información, se diseñó un plan de intervención con una duración de 42 semanas, dividido en tres etapas: identificación y diseño del programa, ejecución del programa, y seguimiento y evaluación.

Dentro de este programa, se implementaron medidas preventivas en los ámbitos organizacional, grupal e individual. Estas acciones de control incluyeron la instauración de una política de prevención de riesgos psicosociales, la introducción de un programa de reconocimiento y recompensas, el diseño de mecanismos eficientes para la recepción de quejas, un plan destinado a mejorar la comunicación de manera clara y efectiva, así como un plan de capacitación orientado al bienestar laboral y salud mental. Además, se estableció un plan de capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo. Para aquellos trabajadores afectados, se contempló su canalización con profesionales médicos, psicólogos o psiquiatras, según fuera necesario.



# ÍNDICE GENERAL

INDICÉ DE TABLAS.....	VIII
INDICÉ DE FIGURAS.....	IX
LISTA DE ACRÓNIMOS.....	X
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Justificación.....	8
1.3 Hipótesis.....	10
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10
1.5 Metas.....	10
1.6 Alcance y limitaciones.....	10
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Normas Oficiales Mexicanas.....	14
2.3 NOM-035-STPS-2018.....	15
2.3.1 Importancia de la NOM-035-STPS-2018.....	15
2.3.2 Objetivos de la NOM-035-STPS-2018.....	15
2.3.3 Bases y fundamentos de la NOM-035-STPS-2018.....	17
2.4 Marco legal y sanciones.....	18
2.5 Marco conceptual.....	19
CAPITULO 3. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Diseño de la investigación.....	22

3.2	Enfoque de la investigación .....	22
3.3	Población.....	22
3.4	Muestra y muestreo .....	23
3.5	Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5.1	Desarrollo de una herramienta en Excel.....	29
3.6	Diagnostico.....	30
3.6.1	Resultados obtenidos del análisis de la Guía de referencia I.....	30
3.6.2	Resultados obtenidos del análisis de la Guía de Referencia III.....	32
CAPITULO 4. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....		38
4.1	Datos generales del centro de trabajo.....	38
4.2	Objetivo.....	38
4.3	Fundamento legal .....	39
4.4	Alcance.....	39
4.5	Duración del programa de intervención .....	39
4.6	Medidas de prevención y acciones de control.....	40
4.6.1	Medidas de plano organizacional .....	40
4.6.2	Medidas de plano grupal .....	44
4.6.3	Medidas de plano individual .....	51
4.7	Seguimiento y evaluación .....	51
CAPITULO 5. CONCLUSIONES.....		54
REFERENCIAS.....		56
ANEXOS.....		61
Anexo 1 Guía de referencia I .....		61
Anexo 2 Guía de referencia III.....		63

Anexo 3 Constancia de capacitación en la NOM-035-STPS-2018 .....	69
Anexo 4 Organigrama de la empresa manufactura de derivados de maíz .....	70
Anexo 5 Herramienta diseñada .....	71
Anexo 6 Ejemplo de expediente por trabajador .....	72

## INDICÉ DE TABLAS

Tabla 1.1 Derivados producidos por la empresa manufacturera y sus aplicaciones .....	7
Tabla 3.1 Valor de las opciones de respuesta .....	25
Tabla 3.2 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.....	26
Tabla 3.3 Para la calificación final .....	27
Tabla 3.4 Para la calificación de la categoría .....	27
Tabla 3.5 Para la calificación del dominio .....	28
Tabla 3.6 Criterios para la toma de acciones.....	28
Tabla 4.1 Programa de reconocimiento y recompensas .....	44
Tabla 4.2 Diseño de los mecanismos de recepción de quejas .....	46
Tabla 4.3 Plan para la comunicación clara y efectiva .....	47
Tabla 4.4 Plan de capacitación para el bienestar laboral y salud mental .....	48
Tabla 4.5 Plan de capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo ...	50
Tabla 4.6 Programa de evaluación y seguimiento.....	52

## INDICÉ DE FIGURAS

Figura 1.1 Producción de harina de maíz (toneladas).....	6
Figura 3.1 Trabajadores que fueron sujetos a ATS.....	30
Figura 3.2 Trabajadores que requieren atención clínica.....	31
Figura 3.3 Niveles de riesgo obtenidos .....	32
Figura 3.4 Riesgos obtenidos por categoría .....	33
Figura 3.5 Riesgos obtenidos por dominio .....	35
Figura 3.6 Dominios afectados con riesgo alto y muy alto.....	37



## LISTA DE ACRÓNIMOS

APF	Administración Pública Federal
ATS	Acontecimientos Traumáticos Severos
DOF	Diario Oficial de la Federación
Cdom	Calificación del dominio
Ccat	Calificación de la categoría
Cfinal	Calificación final del cuestionario
EOF	Entorno Organizacional Favorable
FRP	Factores de Riesgo Psicosocial
IMSS	Instituto Mexicano de Seguro Social
LFT	Ley Federal del Trabajo
NOM	Norma Oficial Mexicana
NMX	Norma Mexicana
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONN	Organismos Nacionales de Normalización
OMS	Organización Mundial de la Salud
OSHA	Occupational Safety and Health Administration
SCIAN	Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte
SAGARPA	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación
STPS	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
UMA	Unidad de Medida y Actualización



## CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo introductorio proporciona una visión general de la investigación, presentando el planteamiento del problema, la justificación, la hipótesis de investigación, el objetivo general y específicos, las metas, así como el alcance y las limitaciones del proyecto.

De acuerdo a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2022), los riesgos psicosociales y el estrés laboral representan uno de los problemas más complicados para la seguridad y la salud en el trabajo, ya que afectan de manera considerable la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018) declara que los riesgos psicosociales son causa y reflejo de las deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo. Pueden ser causa de trastornos de ansiedad, 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 ATS o actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

En México la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2017) identificó que los trabajadores sufren de diversos tipos de violencia laboral por parte de sus pares o iguales, así como de forma vertical por parte de sus jefes o empleadores, quienes abusan de su poder dañando la autoestima, el desarrollo y bienestar de los subordinados mediante actos que causan daño físico y psicológico, como humillaciones y amenazas, que les impiden el reconocimiento de logros y de remuneración. Esto afecta negativamente la convivencia y el ambiente organizacional de la empresa.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Organización Internacional Del Trabajo [OIT], 1984).

Para analizar los factores de riesgo psicosocial hay que evaluar las condiciones, derivadas de la naturaleza de su puesto, en las que un trabajador realiza sus actividades de trabajo.

La atención que se proporcione para reducir los factores de riesgo psicosocial provocará mejora en los niveles de satisfacción, reducción en la rotación de empleados, sueldos justos, funciones definidas en el puesto de trabajo, reducción de problemas de comunicación, elevará el compromiso en las tareas designadas, alto nivel de participación entre áreas o departamentos. Cuando una persona trabajadora eleva significativamente su rendimiento laboral es porque probablemente está experimentando una situación de conformidad en el trabajo (Jimenez Bonilla & Jimenez Bonilla, 2016).

Existen áreas de oportunidad para diseñar investigaciones que reduzcan los impactos negativos del fenómeno en las organizaciones. Esto puede abordarse mediante un enfoque de mejora continua para incrementar la productividad, la calidad o la competitividad de las empresas. Además, es importante considerar su relación con los cambios sociales, como el teletrabajo, que ya cuenta con derechos y obligaciones entre trabajadores y patrones a nivel internacional (Cruz-Arroyo et al., 2019).

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Sin embargo, un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro lado, produce reacciones de un tipo diferente. Cuando existe una mala adaptación, cuando sus necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento (OIT, 1984).

En México el estado de Jalisco se destaca no sólo por su actividad agrícola, que lo coloca entre los primeros cinco lugares a nivel nacional, sino por su sobresaliente papel en la producción de maíz, ya que en el 2013 ocupó el segundo lugar como agricultor. Asimismo, este estado, por sus condiciones climáticas, no sólo es buen productor de maíz, sino también de semilla. En este mismo año obtuvo una producción de 2,753 millones de toneladas de maíz blanco, con un

rendimiento promedio de 5.62 ton/ha; y 548,560 toneladas de maíz amarillo, las cuales reportaron un rendimiento promedio de 6.49 ton/ha (Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera [SIAP], 2014).

El maíz, además de poseer un fuerte contenido socio cultural, es el alimento básico en nuestro país, de forma tradicional se consume como tortilla. El consumo se ha transformado en los años recientes por el cambio de la elaboración de tortilla a partir de nixtamal a la forma de harina. El consumo la tortilla continúa siendo una constante en la dieta nacional, y en los últimos años ha aumentado el consumo de maíz industrializado en sus diversas formas (Massieu Trigo & Montenegro, 2002).

El maíz puede cultivarse en diversos suelos y condiciones climáticas, que abarcan desde el nivel del mar hasta las zonas altas de montaña. En 2012, una de cada tres hectáreas cultivadas en el país correspondió al maíz: 91% de la producción fue de blanco, para el consumo humano. Sinaloa y Jalisco aportan la tercera parte de la producción nacional, que es autosuficiente con relación a la cantidad de grano que se requiere para fabricación de tortillas; sin embargo, se importa cerca de 9.4 millones de toneladas de maíz amarillo para el sector pecuario (Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación [SAGARPA], 2014).

Aunque se mencionan como variedades de un mismo producto el maíz en función de su color y características, el blanco y el amarillo son productos diferenciados y constituyen mercados distintos. El primero se utiliza principalmente para la elaboración de las tradicionales tortillas y de tamales, pero también se emplea para obtener aceite o en la fabricación de barnices, pinturas, cauchos artificiales y jabones. El segundo se puede destinar al consumo humano en una amplia variedad de platillos; sin embargo, en la actualidad su destino principal está en la alimentación del ganado y en la industria para la producción de almidones y polímeros, entre otros (Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación [SAGARPA], 2012).

Por lo anterior, puede intuirse que el trabajador de las industrias manufactureras de derivados de maíz se desarrolla en un entorno con retos que pueden generar cargas de estrés y condiciones inseguras de trabajo, mismas circunstancias que propician factores de riesgo psicosocial.

En la presente investigación se pretende desarrollar una propuesta de un programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial, así como la promoción de un entorno organizacional a través del análisis de los obtenidos de la aplicación de la Guía de Referencia I y III de la NOM-035-STPS-2018 en una empresa manufacturera de derivados de maíz, ubicada en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, en el año 2023.

## **1.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad los riesgos psicosociales representan uno de los problemas más grandes en materia de seguridad y salud para el trabajador, de acuerdo a un sondeo realizado por la EU-OSHA (2022) aproximadamente la mitad de los trabajadores considera que los problemas de estrés relacionados con el trabajo eran comunes en su entorno laboral. Las causas más comunes de estrés relacionadas con el trabajo fueron la reestructuración del trabajo o la inestabilidad laboral, las largas horas o el exceso de trabajo, el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

La violencia se ha extendido en diferentes esferas de la sociedad y los centros de trabajo no son la excepción, son sobre todo estos espacios, en donde la violencia laboral se ha incrementado considerablemente. Ante ello, es necesario que se instrumente una cultura laboral edificante, fundada en el trabajo decente, en la cooperación, así como en valores y principios éticos desde el enfoque de los derechos humanos y a favor de relaciones de respeto mutuo y de buenas prácticas. (OIT, 2010).

México encabeza la lista de países con mayor estrés laboral derivado del ritmo de vida actual, además de los factores externos que también los afectan como la calidad de vida, la contaminación y las deficiencias del transporte público. Aunado a esto la OMS expone que el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos, lo cual provoca pérdidas por más de 16000 millones de pesos anuales en el sector productivo de México. El estrés es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otras personas en situaciones de estrés, puede aumentar los niveles de cortisol del observador (Chávez, 2022).

En México la seguridad y salud de los trabajadores se encuentran reguladas a través de las NOM las cuales se dividen en cinco categorías: de seguridad, salud, organización, específicas y de

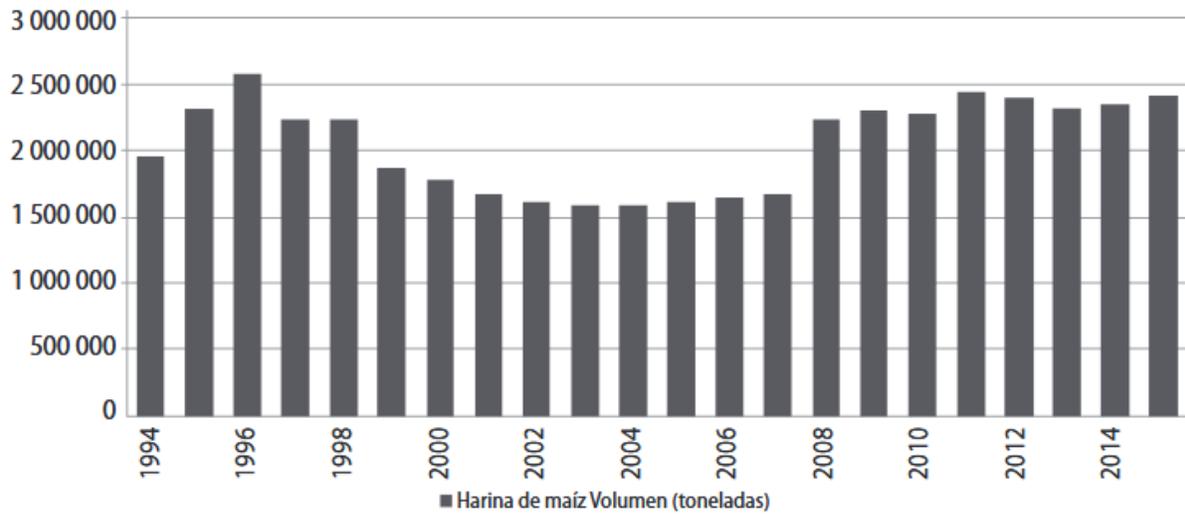
producto, dichas normas son de carácter obligatorio, elaboradas por dependencias del gobierno federal y NMX, promovidas por la secretaría de economía y el sector privado, a través de los organismos nacionales de normalización (Secretaría de Economía , 2016).

El incumplimiento de las NOM puede derivar no sólo en multas de miles de pesos, sino también en clausuras y retiro de permisos para operar, además de las sanciones que puedan imponer otras autoridades (Cámara Regional de la Industria de Transformación, 2021).

El presente estudio tiene lugar en la industria manufacturera de subgrupo alimenticio con clave SCIAN 31122 y de acuerdo al INEGI (2022) las industrias manufactureras son unidades económicas especializadas en la transformación de materiales mediante procesos mecánicos, físicos o químicos, con el propósito de crear nuevos productos. Estas operaciones pueden abarcar desde la fabricación inicial de componentes hasta el ensamblaje, reconstrucción y acabado de productos finales. Los trabajos de transformación pueden ser llevados a cabo en lugares como lo son plantas, fábricas, talleres, maquiladoras e incluso en hogares, todas estas hacen uso generalmente de maquinaria y equipo que puede funcionar por energía o acción manual.

La harina de maíz, puede clasificarse como un bien básico dado que es insumo en la producción de tortillas. La oferta y la demanda, y el mercado de la harina de maíz nacen en 1949 y la tasa promedio de crecimiento de la producción de harina de maíz para el periodo de 1996 a 2015 fue de 1.4% como se muestra en la figura 1.1.

**Figura 1.1** Producción de harina de maíz (toneladas)



Nota: Adaptado de “El mercado de harina de maíz en México. Una interpretación microeconómica” (p. 9), por G. Vargas, 2017, UNAM.

El mercado de harina de maíz en México es de tipo oligopólico siendo Gruma la empresa líder y Minsa la seguidora, estas corporaciones fijan las variables relevantes del mercado, en particular: el precio y la calidad de su producto.

La empresa de este estudio se dedica a procesar productos derivados del maíz que tienen diversas aplicaciones en la industria alimentaria, en la fabricación de papel y cartón y en la industria de adhesivos y pegamentos. Comercializan principalmente los siguientes productos: almidones nativos, almidones modificados, glucosas, dextrinas, pegamentos, sustitutos de grasas, inamalt, pregelatinizados, glumex y almidones waxy.

En la tabla 1.1 se muestran las aplicaciones que tienen estos derivados en las industrias que los adquieren.

**Tabla 1.1** Derivados producidos por la empresa manufacturera y sus aplicaciones

<b>Derivado del maíz</b>	<b>Usos</b>
Almidones nativos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almidón: es almidón no modificado, con uso como agente espesante y para retención de humedad en una amplia variedad de procesos de elaboración.</li><li>• Almidón Bacter: es almidón no modificado que recibe un riguroso tratamiento para permitir su utilización en la industria alimenticia.</li></ul>
Almidones modificados	Estos tienen una amplia variedad de aplicaciones en procesos de la industria alimenticia, ya que mejoran características de estabilidad y textura, pueden sustituir gomas, sirven como agente espesante y ligante, prolongan la vida de anaquel. En especial, son usados en la elaboración de confitería y botanas.
Glucosa	Es un ingrediente básico para la elaboración de confitería. Tiene efecto plastificante y controla cristalización y sabor dulce.
Dextrina	La dextrina blanca es utilizada como agente de espesamiento en la transformación de alimentos.
Sustitutos de grasa	Sustituyen parcialmente el contenido graso en sistemas alimenticios sin alterar las propiedades características de la grasa, que aportan, entre otras propiedades, sabor, consistencia cremosa, efecto lubricante y textura.
Inamalt	Es una familia de productos con una amplia variedad de aplicaciones en la industria alimenticia. Entre otros usos, actúan como proveedores de cuerpo, agentes de secado, agentes de control de sabor dulce y estabilizadores de espuma.
Pregelatinizados	Sirven como texturizante en la elaboración de quesos; para mezclas secas; también como agente de retención de humedad en procesos de panificación.
Glumex	Es cascarilla de maíz, ingrediente con mediano contenido de proteína utilizado como alimento ganadero y avícola.
Almidon Waxy	Tiene una amplia variedad de aplicaciones en la industria alimenticia, entre otros, para elaborar salsas, aderezos, así como bases para yogurt.

Esta industria manufacturera se encuentra en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, fue fundada en 1970 y ha tenido un crecimiento gradual a lo largo del tiempo. La planta industrial tiene 44200 m<sup>2</sup> y distribuye sus productos a clientes de Centroamérica y nacionales. En su nómina tiene adscritos a 500 empleados en las diversas áreas que componen la planta procesadora de derivados de maíz como se muestra en el organigrama de la empresa (véase el Anexo 4).

La NOM-035-STPS-2018 es la encargada de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y al ser una NOM sabemos que es de carácter obligatorio para esta empresa, el incumplimiento de esta norma de acuerdo la LFT puede resultar

en multas que van desde 250 a 5 mil unidades de salario mínimo, es decir, entre 26 mil 767 y 535 mil 350 MXN.

La empresa manufacturera de derivados de maíz no ha aplicado la NOM-035-STPS-2018, además de no contar con ningún programa similar que permita conocer el nivel de riesgo psicosocial de la empresa, es por eso que actualmente se desconocen los factores de riesgo psicosocial, así como el origen de los mismos, a pesar de esto, se puede asumir la presencia de factores de riesgo psicosocial entre sus trabajadores en las diferentes áreas que conforman el centro de trabajo.

La empresa manufacturera de derivados de maíz enfrenta demandas operativas rigurosas para cumplir con los estándares de producción y satisfacer la demanda del mercado. Sin embargo, estas exigencias pueden generar un entorno de trabajo estresante y agotador para los empleados en las líneas de producción. La naturaleza repetitiva y acelerada del trabajo, combinada con la falta de control sobre las tareas y la posibilidad de recibir retroalimentación constructiva, puede socavar la salud emocional y mental de los trabajadores.

La incapacidad de abordar eficazmente los factores de riesgo psicosocial puede amenazar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. La falta de trabajadores experimentados y comprometidos puede afectar la calidad de los productos y la eficiencia de la producción. Además, la reputación de la empresa como empleador puede sufrir, lo que podría dificultar el reclutamiento de nuevos talentos y afectar las relaciones con los clientes y proveedores.

## **1.2 Justificación**

El propósito de la investigación es proponer un programa de intervención donde se incluyan las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable de la empresa manufacturera de derivados de maíz con sede en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

La NOM-035-STPS-2018 brinda una oportunidad para enfrentar de manera proactiva y estructurada los desafíos planteados por los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Al

implementar un plan de intervención basado en esta norma, la empresa puede identificar, evaluar y abordar específicamente los elementos que generan estrés y malestar en los empleados.

Los beneficios sociales de este trabajo están enfocados en mejorar las relaciones sociales dentro del centro de trabajo de estudio, promoviendo el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Asimismo, el plan de intervención busca contribuir a un ambiente de trabajo más saludable, promover la satisfacción laboral y fortalecer la relación entre la empresa y su fuerza laboral.

La presente investigación tiene un gran beneficio profesional derivado a la estrecha relación que existe entre la investigación y la carrera cursada, ya que la carrera tiene como objetivo general:

Formar Ingenieros Industriales con conocimientos en el diseño, instalación y mejoramiento de sistemas integrados por tecnología, materiales, factor humano y energía, para desempeñarse en actividades del ámbito tecnológico, económico y administrativo e incrementar la productividad y sustentabilidad en la sociedad e industria oaxaqueña y mexicana (Universidad Tecnológica de la Mixteca [UTM],2023).

Esta carrera permite desarrollar competencias que facilitaran el desarrollo de esta investigación, dichas competencias están relacionadas con conocimientos, habilidades y actitudes.

La Ingeniería Industrial nos permite tener conocimientos de las ciencias básicas aplicables para la solución de problemas industriales, tal es el caso de esta investigación que busca control de los factores de riesgo psicosocial y el fomento de un entorno organizacional favorable en la empresa manufacturera de derivados de maíz con sede en Guadalajara, Jalisco. Esta carrera desarrolla la capacidad de análisis, interpretación y modelación de sistemas productivos, dichas habilidades serán de gran utilidad para cumplir el objetivo de la investigación. Asimismo, genera actitudes de responsabilidad social y laboral, así como, valores de disciplina, ética, respeto, equidad, honestidad y lealtad que deberán estar siempre presentes en el desarrollo de esta investigación (UTM, 2023).

### **1.3 Hipótesis**

La aplicación de la Guía de Referencia I y III de la NOM-035-STPS-2018 permite desarrollar un plan de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial y el fomento de un entorno organizacional favorable en la empresa manufacturera de derivados de maíz con sede en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

### **1.4 Objetivos**

#### ***1.4.1 Objetivo general***

Proponer un programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial a través de la aplicación de la Guía de Referencia I y III de la NOM-035-STPS-2018 en una empresa manufacturera de derivados de maíz con sede en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

#### ***1.4.2 Objetivos específicos***

- Clasificar los resultados conforme al nivel de riesgo detectado con base en la NOM-035-STPS-2018.
- Analizar el nivel de riesgo detectado por categoría y dominio con base en la NOM-035-STPS-2018.
- Diseñar un programa de intervención para los trabajadores de las diferentes áreas que componen el centro de trabajo de estudio.

### **1.5 Metas**

- Conocer el nivel de riesgo psicosocial y el entorno organizacional en el que se encuentra el centro de trabajo de estudio.
- Fomentar un entorno organizacional favorable y la reducción de riesgos psicosociales en el centro de trabajo de estudio a partir del diseño de un programa de intervención

### **1.6 Alcance y limitaciones**

El proyecto propone el estudio de los factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar expuestos los trabajadores de todas las áreas de la empresa manufacturera de derivados de maíz con sede en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Se limita a proponer un programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial que aplique al área de estudio y que permita mejorar el entorno organizacional.

El análisis de las condiciones de trabajo de los casos de estudio particulares delimitará las medidas que se deben aplicar y se restringe la canalización o evaluación del personal que resulte diagnosticado con estrés ocasionado por las tareas del trabajo.

## CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo aborda el marco teórico que sustenta la investigación, proporcionando una base sólida para comprender el contexto en el que se desarrolla el estudio. Este marco teórico se divide en varios apartados que incluyen antecedentes relevantes, normativas aplicables, una exploración detallada de la NOM-035-STPS-2018, el marco legal y las sanciones relacionadas, así como el marco conceptual necesario para el análisis de los conceptos clave en esta investigación.

### 2.1 Antecedentes

Fue en el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención donde se hizo la primera referencia legal a los factores psicosociales. Se describió la formación necesaria para el técnico superior en prevención de riesgos psicosociales, incluyendo la especialidad de ergonomía y factores psicosociales. Esta especialidad se enfocaba en aspectos como el contenido del trabajo, la carga laboral, el control de la tarea, la supervisión y las relaciones laborales (Jiménez, 2010).

En colaboración con la OMS, la OIT (1984) proporciona una definición relativa a los factores psicosociales en el entorno laboral. Estos factores hacen referencia a las percepciones y vivencias de las condiciones de trabajo que tienen la capacidad de impactar en la salud y el desempeño de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial son aquellos que generan consecuencias adversas para la salud tanto física como mental de los empleados.

A partir de ese momento, diversas instituciones a nivel mundial, con un enfoque particular en los Estados Unidos y Europa, comienzan a difundir informes que abordan las problemáticas de salud que enfrentan los trabajadores. Estos informes resaltan cifras significativas y señalan como factores de riesgo cuestiones tales como las demandas emocionales en el entorno laboral, las modalidades de contratación, el envejecimiento de la población trabajadora, la carga laboral, y los desequilibrios y conflictos entre las dimensiones laborales y la esfera privada (Gil-Monte, 2010, como se citó en Murrieta, 2020).

Retomando lo mencionado anteriormente, fue en el año 2014 cuando en México se iniciaron esfuerzos específicos para abordar las medidas preventivas con el objetivo de reducir los

accidentes laborales relacionados con los factores de riesgo psicosocial. Este enfoque se materializó a través de la publicación oficial de la normativa de la STPS, que dio lugar al reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo. En consonancia con este hito y en consideración de las responsabilidades de las organizaciones, la STPS emitió dos años después el PROY-NOM-035-STPS-2016, la cual se centra en la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, con el propósito fundamental de regularizar las condiciones laborales y promover la creación de entornos laborales más propicios. Esta iniciativa fue oficializada en el año 2018 bajo la denominación de NOM-035-STPS-2018, la cual se enfoca en la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral (STPS, 2014; STPS, 2016; STPS, 2018, como se citó en Murrieta, 2020).

De acuerdo con el estudio “estrés laboral en México” realizado en septiembre del 2021 por la Asociación de Internet MX y OCCMundial, México se convertiría en el país con mayor nivel de estrés laboral en el mundo, ya que el 60% de las personas que trabajan lo padecen a consecuencia de factores como: condiciones inseguras de trabajo, jornadas extensas, violencia laboral y escasa claridad de funciones agravadas por el home office (OCCMundial, 2021).

El estudio, realizado a nivel nacional por OCCMundial (2021) y presentado en el marco del comité de capital humano arrojó que el 63% de los encuestados manifestaron haber sufrido estrés laboral en los últimos 24 meses.

El 77% de los afectados han experimentado un estrés agudo, es decir; que aparece y desaparece con rapidez por procesos nuevos y el 23 % es crónico, permanece por un tiempo más prolongado que pueden ser semanas o meses.

En octubre del 2020 el IMSS catálogos al estrés como una enfermedad mental. El Dr. Jesús Maya Mondragón enfatizó que las enfermedades mentales son prevenibles cuando se identifican los factores de riesgo psicosocial, éstos se pueden diagnosticar y tratar oportunamente (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2020).

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2016) incorporó a su tabla de enfermedades en el Título noveno de la LFT patologías de riesgo psicosocial que no estaban contempladas; como

el estrés crónico y la fatiga. Destacó que estas afectaciones deben incapacitarse para que los trabajadores puedan recuperarse.

## **2.2 Normas Oficiales Mexicanas**

Se entiende por NOM a las relacionadas con la materia de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo, expedidas por la STPS u otras dependencias de la APF, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS],1994).

La Normalización es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas. Es un instrumento indispensable para fortalecer la economía nacional y el comercio internacional que actúa en un entorno de mercados mundiales caracterizado por la innovación tecnológica y la aceleración de la competencia (Secretaría de Economía, 2016).

Las NOM son de carácter obligatorio y son elaboradas por las dependencias del Gobierno Federal; por su parte las NMX son de ámbito voluntario y son promovidas por la Secretaría de Economía y el sector privado, mediante los ONN (Secretaría de Economía , 2016).

La normalización regula las actividades de los sectores público y privado, en materia de salud, medio ambiente, seguridad al usuario, prácticas de comercio e información comercial, industrial y laboral, por las cuales se establecen la terminología, clasificación, directrices, especificaciones, atributos, características, métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio (Secretaría de Economía , 2016)

Las Normas Oficiales Mexicanas son importantes porque establecen medidas para asegurar la calidad, sanidad y armonización de los productos y servicios que adquieren los consumidores de México. El gobierno es el encargado de identificar los riesgos, evaluarlos y emitir las NOM para prevenirlos, aplican al sector privado y público por medio de sus tres niveles de gobierno; federal, estatal y municipal (Secretaría de Economía , 2021).

Actualmente México cuenta con 44 NOM, que se clasifican en cinco bloques:

1. Normas de Seguridad.
2. Normas de Salud.
3. Normas de Organización.
4. Normas Específicas.
5. Normas de Producto.

Los tres primeros bloques deben ser aplicados de manera general a todos los centros de trabajo, mientras que el cuarto y quinto son aplicados únicamente son para giros, actividades y procesos específicos.

La STPS es quien se encarga de vigilar el debido cumplimiento de las NOM, a través del Área de Inspección del Trabajo, realizando visitas que pueden ser Ordinarias o Extraordinarias (Cámara Regional de la Industria de Transformación, 2021).

### **2.3 NOM-035-STPS-2018**

La NOM-035-STPS-2018 surge a partir de la necesidad que se tenía de reconocer e identificar los factores de riesgo psicosocial, los cuales pueden tener consecuencias que van desde el afectar los ciclos de sueño y, en general, hasta el desmejorar el bienestar de los trabajadores al ocasionar cuadros de ansiedad, estrés, depresión u otros problemas psicológicos (Rivas Acevedo, Sánchez Pardenilla, & Gutiérrez Sosa, 2020).

#### **2.3.1 Importancia de la NOM-035-STPS-2018**

La importancia de la NOM-035-STPS-2018 está en prever y saber gestionar, accidentes o enfermedades causados por estrés en el trabajo, a través de un diagnóstico y la aplicación de políticas de corrección, para brindar un buen ambiente laboral (Ordóñez, 2022).

#### **2.3.2 Objetivos de la NOM-035-STPS-2018**

- a) Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.

- b)** Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.
- c)** Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- d)** Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a ATS durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.
- e)** Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.

El propósito de esta NOM-035-STPS-2018 es reconocer que el trabajo no sólo es una actividad productiva es sobre todo un derecho humano y como tal tiene el propósito de proteger y garantizar el desarrollo de la integridad y dignidad de todas las personas trabajadoras, esto debe reflejarse en un trato respetuoso, salarios suficientes y remunerados, seguridad y certeza laboral, posibilidades de desarrollo personal y respeto por la diversidad (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS],2019).

De acuerdo con Rueda (2005) una buena práctica laboral permite el desarrollo social, en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico. Facilita el desenvolvimiento de los recursos humanos en un contexto de respeto a los derechos aceptados por la comunidad, y de desarrollo y progreso de la economía y la empresa. Asimismo, las buenas prácticas laborales también tienen efectos positivos en la vida comunitaria, favoreciendo el bienestar social.

La NOM-035-STPS-2018 pretende promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la correcta formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la LFT, y la evaluación y el reconocimiento de su desempeño (STPS, 2018).

La gestión de Recursos Humanos que se ocupa del capital humano de la compañía, los directivos, jefes que tengan a su cargo personal, gerentes y jefes de RH, deben reconocer la importancia de la implementación de esta NOM, creando los instrumentos para prevenir la violencia laboral con protocolos de actuación, ya que en muchos centros de trabajo los empleados no se atreven a denunciar por miedo a perder el empleo, por agresiones, porque la persona a quién tienen que acudir a denunciar es su agresor, o no pasa nada a pesar de las quejas, por impunidad, por temor a ser excluidos, les reducen el sueldo, reciben amenazas, intimidaciones, etc. Por lo anterior, se deben crear canales de comunicación y protocolos de actuación seguros y confiables para que funcionen correctamente desde el inicio de la comunicación hasta las jerarquías superiores de la organización.

Las acciones de prevención de esta NOM estarán orientadas a promover una cultura de respeto a la integridad y a disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial para reconocer los derechos humanos y laborales de todo el personal que trabaje en una empresa y a desalentar la incidencia de conductas inapropiadas referidas a la violencia laboral, mediante la difusión, sensibilización y capacitación (STPS,2017).

### ***2.3.3 Bases y fundamentos de la NOM-035-STPS-2018***

La NOM-035-STPS-2018 está diseñada y fundamentada en otras normas leyes que permiten su correcta interpretación y aplicación y estas son (Rivas Acevedo, Sánchez Pardenilla, & Gutiérrez Sosa, 2020):

- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- **NOM-019-STPS-2011.** Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
- **NOM-030-STPS-2009.** Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. Funciones y actividades.
- **NMX-R-025-SCFI-2015.** En Igualdad Laboral y No Discriminación.

## 2.4 Marco legal y sanciones

Para prevenir los accidentes y enfermedades laborales es necesario tener conocimiento de las disposiciones que se han publicado en materia de seguridad, salud y medio ambiente laboral.

El artículo 123 de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos declara el derecho a un trabajo digno y socialmente útil, así como las condiciones que lo identifican como tal entre ellas la obligación del patrón a proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

La LFT en el artículo 994 fracción V y el artículo 1004-A, establece que se impondrá multa, por el equivalente de 250 a 5000 UMA, el valor de cada UMA es equivalente a \$89.67 MXN, es decir, que las multas impuestas varían entre \$26, 767 y \$535,000 mil MXN, al patrón que no observe en la instalación de sus establecimientos las normas de seguridad e higiene o las medidas que fijen las Leyes para prevenir los riesgos de trabajo y al patrón que no permita la inspección y vigilancia que las autoridades del trabajo practiquen en su establecimiento (Cámara Regional de la Industria de Transformación, 2021).

En la Fracción II del título noveno “Sanciones Administrativas” del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, menciona que se impondrá una multa al patrón que no acredite, ni exhiba testimoniales relacionados con la identificación de los colaboradores que fueron sujetos a ATS y valorados clínicamente.

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 en los centros de trabajo, tienen hasta un año para aplicar los cuestionarios, políticas, programas y campañas de prevención siempre y cuando demuestre que tiene un Plan de Actividades programadas.

La aplicación de los cuestionarios sólo tiene validez durante dos años, posterior a estos se deben aplicar nuevamente y evaluar la efectividad de los programas de prevención.

Cabe destacar que la STPS no tiene la facultad de suspender ni clausurar el Centro de Trabajo, excepto que una autoridad competente la faculte.

En caso que el trabajador requiera de otras instancias a las cuales acudir en caso de presentar violencia laboral:

- Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS)
- Demandas ante la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)
- Ministerio Público. Denuncias por lesiones por ser víctimas ya que son delitos
- Comisión de los Derechos Humanos

## 2.5 Marco conceptual

### **Acontecimiento traumático severo.**

Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia (STPS, 2018).

**Apoyo social.** “Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados” (STPS, 2018).

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

**Centro de trabajo.** “El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo” (STPS, 2018).

### **Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo.**

La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de

modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables (STPS, 2018).

### **Entorno organizacional favorable.**

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

**Factores de riesgo psicosocial.** La STPS (2018) los define como:

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 ATS o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprende los siguientes puntos:

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

### **Medidas de prevención y acciones de control.**

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

**Organismos nacionales de normalización (ONN).** “Son personas morales cuyo principal objetivo es la elaboración y expedición de normas mexicanas en las materias en que sean registrados por la Dirección General de Normas”.

### **Política de prevención de riesgos psicosociales.**

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

**Trabajador.** “La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado” (STPS, 2018).

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

**Unidad de Medida y Actualización (UMA).** “Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores” (Cámara Regional de la Industria de Transformación, 2021).

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

## **CAPITULO 3. METODOLOGÍA**

Este capítulo representa un papel central en la presente investigación, proporcionando las bases y el enfoque que guiaron el estudio y la recopilación de datos necesarios para abordar el problema de investigación planteado. En este capítulo, se describen con detalle el diseño de la investigación, el enfoque que se aplicará, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como el diagnóstico que permitió obtener los resultados clave de esta tesis.

### **3.1 Diseño de la investigación**

Dado que el objetivo del estudio fue medir los factores de riesgo psicosociales para promover un entorno organizacional favorable mediante la integración de un programa de intervención, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal, se procedió a realizar un estudio de tipo exploratorio para conocer cómo afectan los factores de riesgo psicosocial a los trabajadores de la empresa manufacturera de derivados de maíz en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

El presente trabajo se diseñó bajo un planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, ya que esta metodología es la que mejor se adapta a nuestra investigación.

Del enfoque cuantitativo se tomó la técnica de cuestionarios, se aplicó la guía de referencia I y III tomadas directamente de la NOM-035-2018, la cual es aplicable a cualquier centro de trabajo.

### **3.3 Población**

La población de estudio estuvo conformada por los 500 empleados que conforman a la empresa manufacturera, exceptuando aquellos trabajadores que no contaban con una antigüedad mínima de un mes dentro de la empresa.

### 3.4 Muestra y muestreo

En este trabajo se utilizó el método probabilístico, puesto que la selección de los trabajadores se realizó de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores pudieran ser considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área de trabajo, departamento, etc.

La muestra se distribuyó entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo (STPS, 2018).

El tamaño de la muestra se determinó conforme a la ecuación (1):

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

**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.

#### Calculo y determinación de la muestra

Sustituyendo los datos en la Ecuación 1 se obtienen los siguientes resultados:

$$n = \frac{(0.9604)(500)}{0.0025(500 - 1) + 0.9604} = 217.4917342$$

Redondeando el resultado anterior nos queda el siguiente resultado:

$$n = 218$$

Esto significa que la **n** calculada es el número mínimo de trabajadores a los que se deben aplicar los cuestionarios, sin embargo, se aplicaron 311 cuestionarios en total, esto para tener un margen de holgura considerable entre el número mínimo de trabajadores encuestados y para

obtener un resultado más preciso de los niveles de riesgo psicosocial del centro de trabajo de estudio.

### **3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fueron cuestionarios.

El instrumento de recolección de datos se conformó por dos cuestionarios tomados directamente de la NOM-035-2018, específicamente la Guía de Referencia I y III.

Para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a ATS la empresa manufacturera de derivados de maíz se aplicó la Guía de Referencia I (véase el anexo 1) la cual se aplicó conforme lo siguiente:

- Si todas las respuestas a la Sección I que lleva por nombre “Acontecimiento traumático severo”, son “NO”, el trabajador encuestado no requiere valoración clínica y no es necesario responder al resto de secciones (sección II, III y IV) de dicha guía de referencia.
- Si por el contrario en alguna de las respuestas a la sección I es “SI” El trabajador debe contestar a las secciones: II, III y IV que llevan por nombre Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y Afectación, respectivamente, donde el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
  - 1) Cuando responda “Sí”, en alguna de las preguntas de la Sección II.
  - 2) Cuando responda “Sí”, en tres o más de las preguntas de la Sección III.
  - 3) Cuando responda “Sí”, en dos o más de las preguntas de la Sección IV.

Mientras que para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en la empresa manufacturera de derivados de maíz se aplicó la guía III (véase el anexo 2), todos los reactivos del cuestionario se calificaron de acuerdo a lo establecido en la tabla 3.1. Dicho cuestionario consta de 72 ítems, separados en cinco categorías, que se dividen en 10 dominios y estos a su vez están conformados en 25 dimensiones.

**Tabla 3.1** Valor de las opciones de respuesta

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

Fuente: STPS, 2018

Para obtener la calificación se consideró la Tabla 3.2 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y se procedió de la manera siguiente:

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

**Tabla 3.2** Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

Fuente: STPS, 2018

Los resultados de cada cuestionario se evaluaron conforme a los siguientes rangos:

- Rango para la calificación final: este rango permite determinar de manera precisa el nivel de riesgo en el que se halla el empleado en su entorno laboral y se determinó con ayuda de la tabla 3.3.

**Tabla 3.3** Para la calificación final

<b>Resultado del cuestionario</b>	<b>Nulo o despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
Calificación final del cuestionario Cfinal	Cfinal<50	50<Cfinal<75	75<Cfinal<99	99<Cfinal<140	Cfinal>140

Fuente: STPS, 2018

- Rango para la calificación por categoría: este rango permite determinar de manera precisa el nivel de riesgo en el que se halla el empleado en cada una de las cinco categorías y se determinó con ayuda de la tabla 3.4.

**Tabla 3.4** Para la calificación de la categoría

<b>Calificación de la categoría</b>	<b>Nulo o despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
Ambiente de trabajo	Ccat<5	5< Ccat <9	9< Ccat <11	11< Ccat <14	Ccat >14
Factores propios de la actividad	Ccat<15	15< Ccat <30	30< Ccat <45	45< Ccat <60	Ccat >60
Organización del tiempo de trabajo	Ccat<5	5< Ccat <7	7< Ccat <10	10< Ccat <13	Ccat >13
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Ccat<14	14< Ccat <29	29< Ccat <42	42< Ccat <58	Ccat >58
Entorno organizacional	Ccat<10	10< Ccat <14	14< Ccat <18	18< Ccat <23	Ccat >23

Fuente: STPS, 2018

- Rango para la calificación del dominio: este rango permite determinar de manera precisa el nivel de riesgo en el que se halla el empleado en cada uno de los 10 dominios y se determinó con ayuda de la tabla 3.5.

**Tabla 3.5** Para la calificación del dominio

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

Fuente: STPS, 2018

A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se determinó y analizó el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 3.6.

**Tabla 3.6** Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
<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 <sup>1</sup> , 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: STPS, 2018

### 3.5.1 *Desarrollo de una herramienta en Excel*

En esta sección, se presenta el proceso de desarrollo de la herramienta en Excel diseñada con el propósito de optimizar la metodología de evaluación de riesgos conforme a lo establecido por la NOM-035-STPS-2018. Dicha herramienta representa un paso significativo hacia la mejora y eficiencia en la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, permitiendo la entrada de los resultados de los cuestionarios y la obtención automática del nivel de riesgo asociado a cada trabajador.

La elaboración de esta herramienta surge como una respuesta a la necesidad de simplificar y acelerar el proceso de análisis de los factores psicosociales en el lugar de trabajo, permitiendo a los responsables de recursos humanos tomar decisiones informadas en un período de tiempo más breve. A continuación, se detallan los aspectos clave del desarrollo de la herramienta:

- **Diseño y estructura:** La herramienta en Excel se diseñó teniendo en cuenta los criterios establecidos por la NOM-035-STPS-2018. Se estructuró para permitir la entrada de los datos de los cuestionarios respondidos por los trabajadores, abarcando los aspectos contemplados en la normativa.
- **Automatización del proceso:** Una de las características centrales de la herramienta es su capacidad para procesar automáticamente los datos ingresados. Utilizando fórmulas y lógica condicional, la herramienta calcula y presenta de manera instantánea el nivel de riesgo asociado a cada trabajador, con base a los resultados de los cuestionarios.
- **Interfaz intuitiva:** Se prestó especial atención al diseño de la interfaz de usuario de la herramienta, con el objetivo de que su uso sea accesible y comprensible para los usuarios.

- Validación y pruebas: Antes de su implementación definitiva, la herramienta se sometió a un proceso de pruebas para verificar su funcionamiento y precisión. Se llevaron a cabo simulaciones con datos reales y se compararon los resultados obtenidos con los cálculos manuales de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.

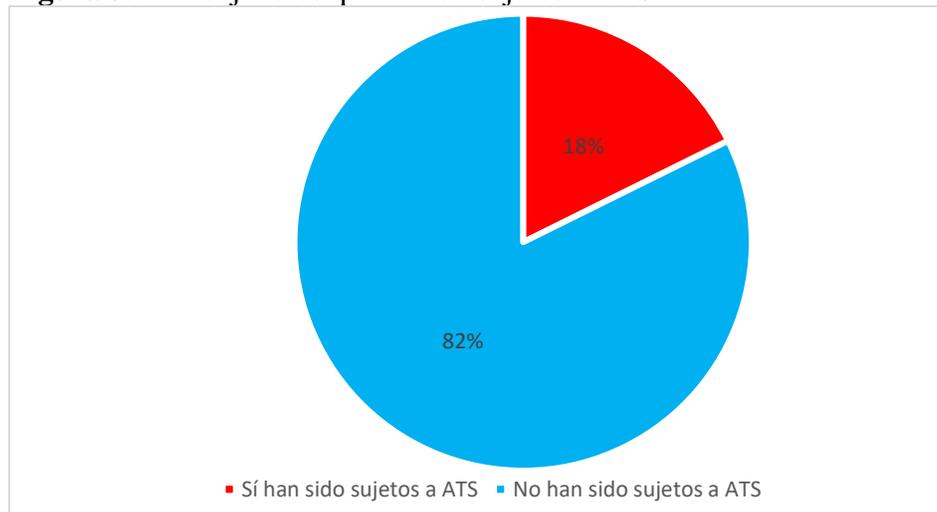
La herramienta desarrollada en Excel para esta investigación (véase el anexo5), representa una contribución significativa para la optimización del proceso de evaluación de riesgos según la NOM-035-STPS-2018. Su capacidad para agilizar la obtención de resultados y la identificación de niveles de riesgo permitirá una toma de decisiones más eficiente y precisa, promoviendo así un entorno laboral más saludable y seguro, cabe mencionar que, para asegurar la correcta interpretación de la metodología y el diseño preciso de la herramienta, se participó en una capacitación a través de la plataforma PROCADIST (véase el anexo 3). Esta capacitación fue fundamental para comprender en profundidad la normativa y los requisitos de evaluación de riesgos, así como para adquirir las habilidades necesarias en la implementación de la herramienta en Excel.

### 3.6 Diagnostico

#### 3.6.1 Resultados obtenidos del análisis de la Guía de referencia I

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a ATS son los siguientes:

**Figura 3.1** Trabajadores que fueron sujetos a ATS

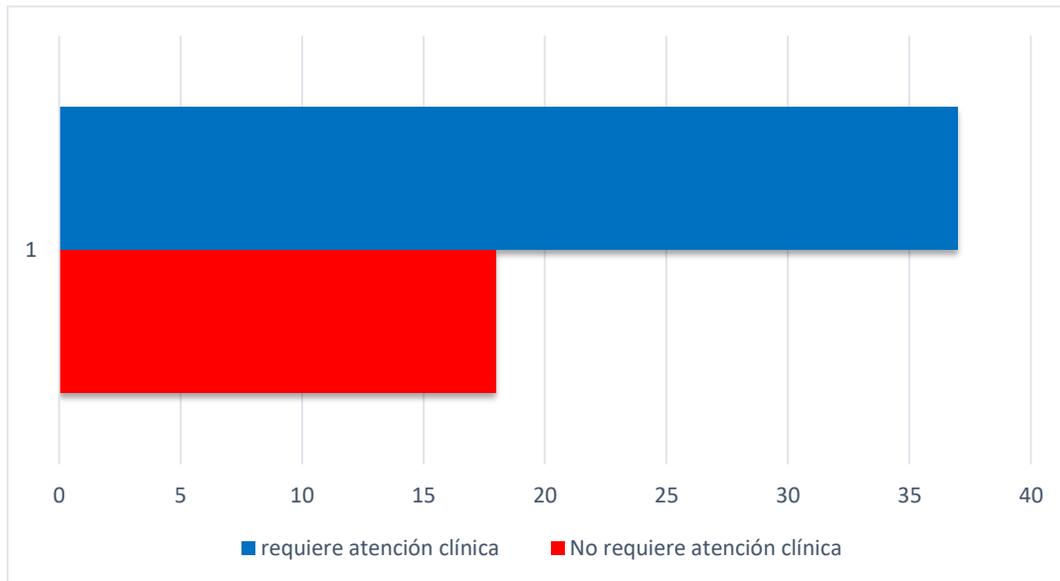


Fuente: Elaboración propia

La figura 3.1 muestra la distribución de los encuestados en relación con la exposición a ATS en su entorno laboral, de acuerdo con los resultados obtenidos siguiendo la metodología de la NOM-035-STPS-2018. La gráfica revela que el 82% de los encuestados informaron que no han experimentado ATS en el contexto laboral, mientras que el 18% restante indica que sí han sido sujetos de estos eventos.

Es esencial abordar este hallazgo para garantizar el bienestar psicosocial de los trabajadores y cumplir con los requisitos de la normativa. Aunque la mayoría no ha experimentado ATS, es necesario el análisis más profundo de la minoría que sí ha estado expuesta a estos eventos traumáticos.

**Figura 3.2** Trabajadores que requieren atención clínica



Fuente: Elaboración propia

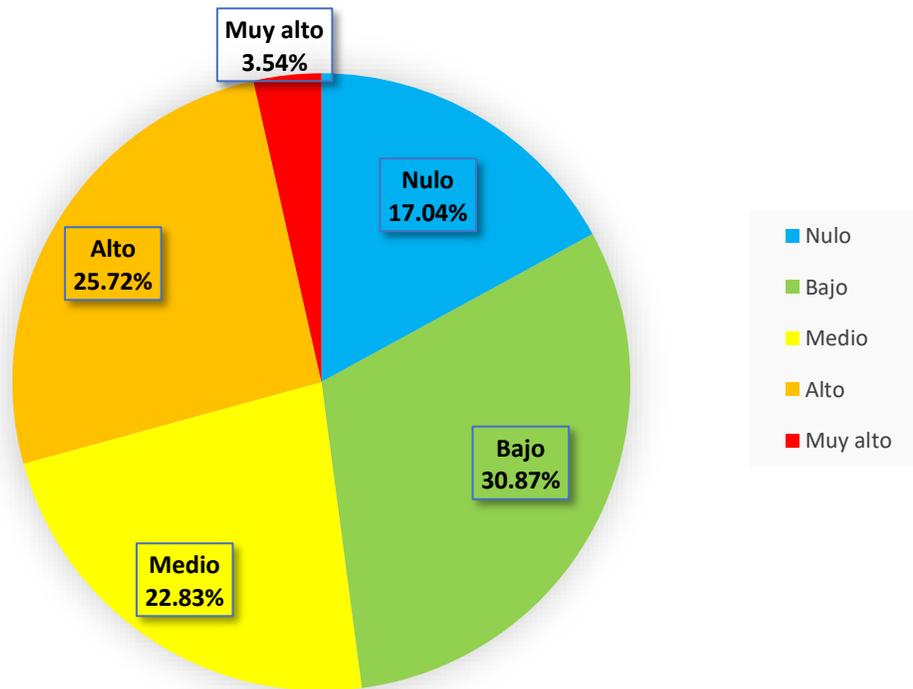
La figura 3.2 muestra la segmentación detallada de la minoría de trabajadores que han experimentado ATS en el entorno laboral, de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta siguiendo la metodología de la NOM-035-STPS-2018. De los encuestados que han sido sujetos a ATS, un total de 55 individuos, se ha identificado que 37 de ellos (aproximadamente el 67%) no requieren atención clínica, mientras que el restante, es decir, 18 individuos (aproximadamente el 33%), sí requiere atención clínica.

Esta segmentación es de suma importancia para tomar decisiones informadas y proporcionar el apoyo adecuado a los trabajadores afectados. Aquellos que no requieren atención clínica podrían haber experimentado ATS que, aunque impactantes, no han tenido efectos duraderos en su bienestar psicosocial. Por otro lado, la minoría que requiere atención clínica podría haber experimentado ATS que han dejado secuelas emocionales y mentales, justificando la necesidad de una intervención más especializada.

### 3.6.2 Resultados obtenidos del análisis de la Guía de Referencia III

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo son los siguientes:

**Figura 3.3** Niveles de riesgo obtenidos



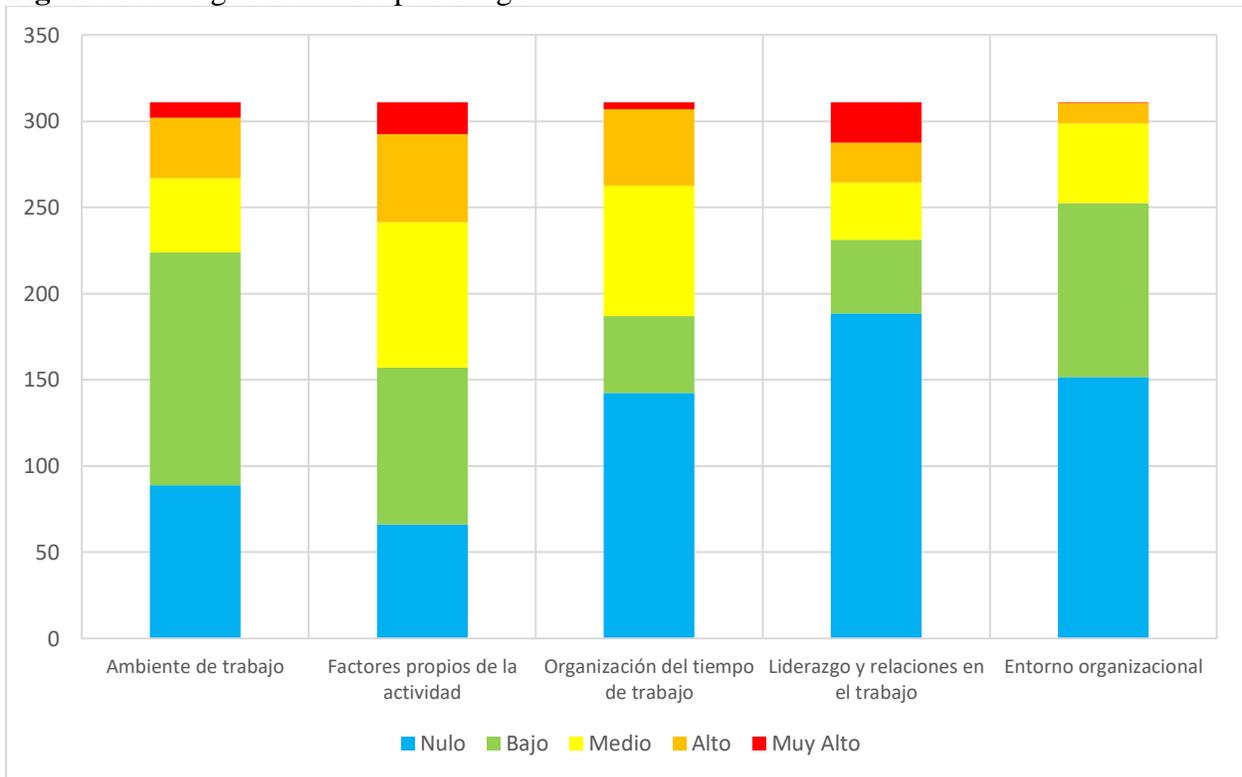
Fuente: Elaboración propia

De la figura 3.3 podemos observar que el 17.04% de los encuestados tiene un nivel de riesgo nulo y el 30.87% cuenta con nivel bajo, en estos niveles no se requieren medidas adicionales, por lo que sólo se debe dar 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.

El 22.83% tiene un riesgo medio por lo que 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. El 25.72% muestra un riesgo alto y el 3.54% restante un riesgo muy alto, esto requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas.

**Figura 3.4** Riesgos obtenidos por categoría



Fuente: Elaboración propia

En la figura 3.4 se muestra que la categoría en la que el personal tuvo un mayor factor de riesgo alto o muy alto con un 22.35% del total es **factores propios de la actividad** que se muestra como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.

Con un 15.59% del total se encuentran la **organización del tiempo de trabajo** que representa una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud.

Seguido por **liderazgo y relaciones en el trabajo** con 15.01%, que hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los trabajadores.

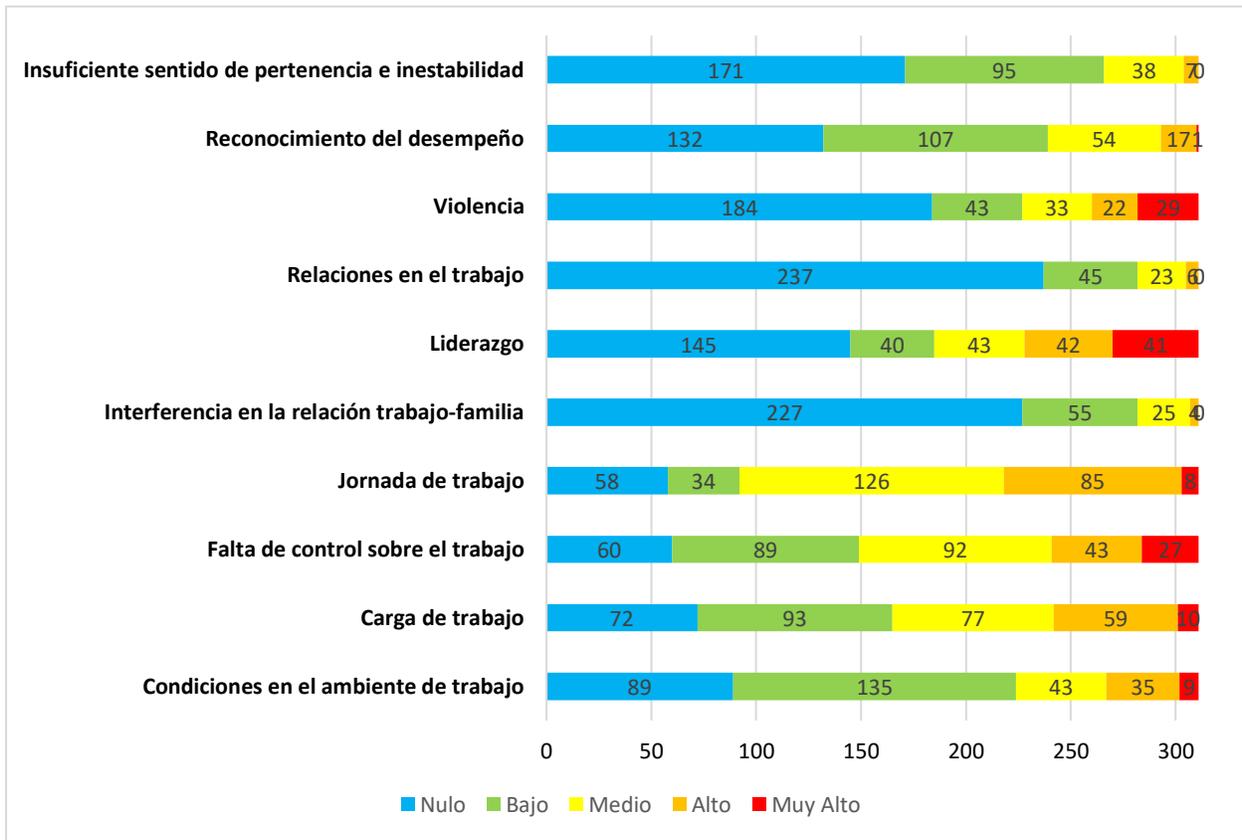
**Ambiente de trabajo** cuenta con el 14.15% abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

Finalmente, **entorno organizacional** con un 4.02% hace referencia a los actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.

Con estos resultados obtenidos se analizó cada dominio para establecer las acciones apropiadas para el programa de intervención.

Los resultados arrojados por categoría nos indican que se debe realizar un análisis de riesgo por dominio como se muestra en la figura 3.5.

**Figura 3.5** Riesgos obtenidos por dominio



Fuente: Elaboración propia

### 3.6.2.1 Ambiente de trabajo

**Condiciones en el ambiente de trabajo:** El 14.15% del personal con riesgo alto o muy alto considera las condiciones del ambiente de trabajo como peligrosas, inseguras, deficientes, insalubres y que constantemente se deben llevar a cabo trabajos peligrosos.

### 3.6.2.2 Factores propios de la actividad

**Carga de trabajo:** El 22.19% del personal con riesgo alto o muy alto considera que existe una carga excesiva de trabajo, se debe llevar un ritmo acelerado, tiene alto grado de responsabilidad dentro de su área y las indicaciones que se les brindan son contradictorias o inconsistentes.

**Falta de control sobre el trabajo:** El 22.51% del personal con riesgo alto o muy alto considera que no tiene control ni autonomía sobre el trabajo que realiza, que existe limitada o nula

posibilidad de desarrollo, insuficiente participación y manejo del cambio, así como limitada o inexistente capacitación.

### **3.6.2.3 Organización del tiempo**

**Jornada de trabajo:** El 29.90% del personal con riesgo alto o muy alto considera que las jornadas de trabajo a las que se encuentra sujeto son extensas.

**Interferencia en la relación trabajo-familia:** El 1.29% del personal con riesgo alto o muy alto considera que debe atender asuntos del trabajo cuando se encuentra en casa y que constantemente piensa en sus responsabilidades familiares mientras se encuentra en el trabajo.

### **3.6.2.4 Liderazgo y relaciones en el trabajo**

**Liderazgo:** El 26.69% del personal con riesgo alto o muy alto considera que tienen escasa claridad de funciones y que su supervisor o jefe tiene características del liderazgo que influyen negativamente en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva.

**Relaciones en el trabajo:** El 1.93% del personal con riesgo alto o muy alto considera que existe una deficiente relación entre compañeros y con los colaboradores a los que supervisa.

**Violencia:** El 16.40 % del personal con riesgo alto o muy alto considera que ha presenciado o sufrido actos de violencia laboral, tales como malos tratos, hostigamiento y acoso psicológico.

### **3.6.2.5 Entorno organizacional**

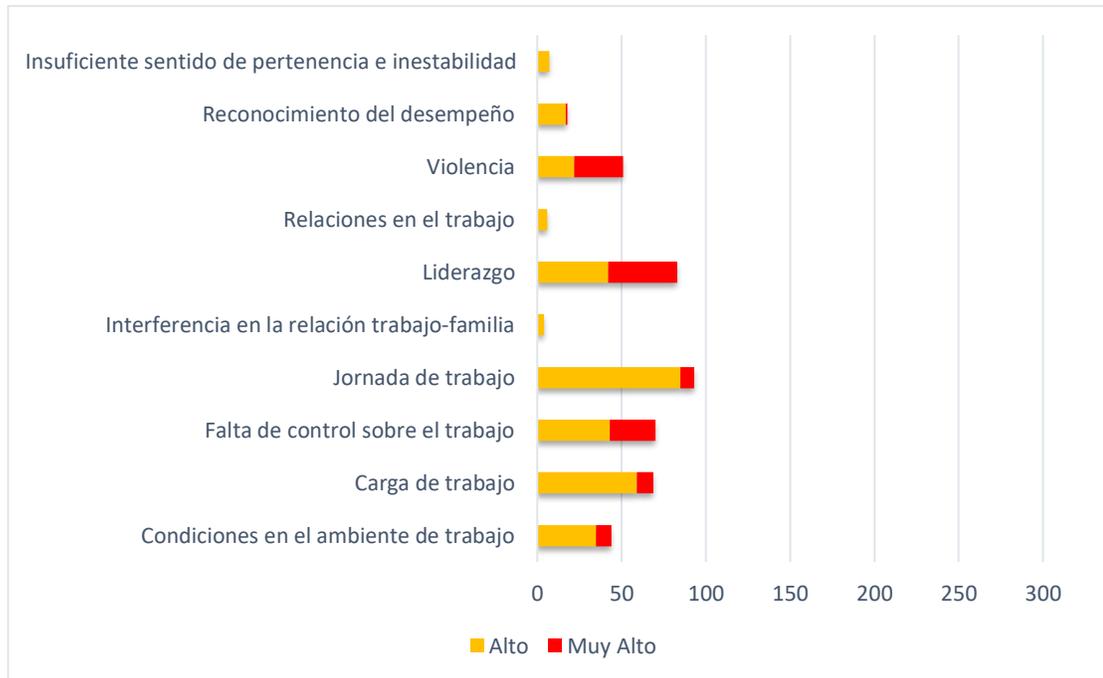
**Reconocimiento del desempeño:** El 5.79% del personal con riesgo alto o muy alto considera que tiene una escasa o nula retroalimentación del desempeño y escaso o nulo reconocimiento y compensación.

**Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad:** El 2.25% del personal con riesgo alto o muy alto tiene limitado sentido de pertenencia y considera que su trabajo es inestable.

### 3.6.2.6 Conclusiones del análisis de los cuestionarios aplicados

Según los resultados proporcionados, los dos dominios más afectados son **Jornada de trabajo** con un 29.90% de personal con riesgo alto y muy alto y **Liderazgo** con un 26.6% de personal con riesgo alto y muy alto.

**Figura 3.6** Dominios afectados con riesgo alto y muy alto



Fuente: Elaboración propia

A partir de estos datos observados en la figura 3.6, queda claro que el dominio **Liderazgo** requiere atención inmediata debido a la alta proporción de personal con riesgo muy alto, que es del 13.18%. A pesar de que el dominio **Jornada de trabajo** tiene un porcentaje ligeramente más alto en riesgo alto y muy alto en general (29.90%), el hecho de que el liderazgo tenga un porcentaje significativamente mayor de riesgo muy alto indica una preocupación más crítica y urgente en ese aspecto.

Por lo tanto, es evidente que es necesario el desarrollo del programa de intervención, el cual incluye las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable, enfocándose en el dominio más afectado que es **Liderazgo** con 41 colaboradores diagnosticados con riesgo **muy alto**.

## CAPITULO 4. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Este capítulo se enfoca en el desarrollo del programa de intervención integral destinado a abordar y controlar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral del centro de trabajo de estudio. La salud mental y emocional de los trabajadores es de suma importancia, y la creación de un programa efectivo es esencial para garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable. A lo largo de este capítulo, se presentarán los elementos clave del programa, desde la identificación de los datos del centro de trabajo hasta la definición de las medidas de prevención y acciones de control.

### 4.1 Datos generales del centro de trabajo

Nombre:

- Empresa manufacturera de derivados de maíz

Domicilio

- Calle 5 No. 956, Zona Industrial C.P. 44940 Guadalajara, Jalisco, México

Actividad principal

- Productora de ingredientes derivados del maíz.

Datos de los responsables:

	<b>Nombre</b>	<b>Cedula profesional</b>
Realizó:	Jesús Eduardo Bautista León	
Revisó:		
Autorizó:		

### 4.2 Objetivo

Fomentar un entorno organizacional favorable y la reducción de riesgos psicosociales en el centro de trabajo de estudio.

### 4.3 Fundamento legal

Este programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial tiene como fundamento legal la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.

### 4.4 Alcance

El Programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial, está dirigido a todas las áreas de trabajo y/o los trabajadores de la empresa manufacturera de derivados de maíz.

### 4.5 Duración del programa de intervención

La empresa cuenta con tres horarios de trabajo, los participantes están distribuidos en los tres diferentes turnos con rotación cada 15 días, sin embargo, la capacitación se impartirá en el turno que comprende de 6:30 AM – 2:30 PM es por esto que las capacitaciones se llevarán a cabo en tres grupos, con tres sesiones semanales de dos horas los días lunes, miércoles y viernes.

### Cálculo de la duración del programa

1. Calcular el tiempo que toma completar la primera capacitación: La capacitación es de 48 horas y se lleva a cabo en tres sesiones de dos horas por semana, entonces se necesitan:

$$\frac{48 \text{ horas}}{\left(3 \frac{\text{sesiones}}{\text{semana}} * 2 \frac{\text{horas}}{\text{sesión}}\right)} = 8 \text{ semanas para completar la primera capacitación}$$

2. Calcular el tiempo toma completar la segunda capacitación de 36 horas bajo la misma programación:

$$\frac{36 \text{ horas}}{\left(3 \frac{\text{sesiones}}{\text{semana}} * 2 \frac{\text{horas}}{\text{sesión}}\right)} = 6 \text{ semanas para completar la primera capacitación}$$

3. Dado que la capacitación se impartirá a tres grupos de participantes y cada grupo necesita el mismo tiempo para completar las capacitaciones, se multiplica el tiempo necesario para cada capacitación por tres (uno para cada grupo). Por lo tanto:

- Para la primera capacitación:

$$(8 \text{ semanas}) * (3 \text{ grupos}) = 24 \text{ semanas}$$

- Para la segunda capacitación:

$$(6 \text{ semanas}) * (3 \text{ grupos}) = 18 \text{ semanas}$$

4. Sumar el tiempo de las capacitaciones para obtener el tiempo total del programa:

*(24 semanas de la primera capacitación)*

$$+ (18 \text{ semanas de la segunda capacitación}) = 42 \text{ semanas en total}$$

- Duración total del programa: 42 semanas (aproximadamente 11 meses) sin contemplar el tiempo de seguimiento que se le debe dar al mismo para determinar su efectividad y determinar los ajustes que sean necesarios en caso de ser requeridos.

- Primera capacitación (capacitación para el bienestar laboral y salud mental): 48 horas.
- Segunda capacitación (capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo): 36 horas.

## **4.6 Medidas de prevención y acciones de control**

### **4.6.1 Medidas de plano organizacional**

Partiendo de una política de prevención de riesgos basada en el ejemplo proporcionado por la Guía de Referencia IV de la NOM-035-STPS-2018, esta guía brinda directrices claras sobre cómo implementar un conjunto eficaz de medidas preventivas. Al adaptar y aplicar estos lineamientos a las circunstancias específicas de nuestro entorno laboral, se busca establecer un marco de referencia integral que aborde los desafíos psicosociales y fomente un ambiente de trabajo propicio para la salud mental y emocional de los empleados.

#### **4.5.1.1 Política de prevención de riesgos psicosociales**

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

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

**La política se basa en los principios siguientes:**

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

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

#### 4.6.2 Medidas de plano grupal

En este apartado se presentan los programas y planes alineados con los requisitos de la NOM-035-STPS-2018, destinados a fortalecer el plano grupal en el contexto de una empresa que ya cuenta con canales de comunicación existentes, como el correo electrónico y pizarrones informativos en comedores. Estos programas y planes buscan no solo cumplir con las regulaciones, sino también mejorar significativamente la calidad de vida laboral de los empleados y promover un ambiente de trabajo enriquecedor.

Los cinco programas clave para abordar las necesidades del plano grupal son:

- 1. Programa de reconocimiento y recompensas:** Este programa fomenta un ambiente de trabajo positivo, donde el reconocimiento y la recompensa aporten motivación y compromiso entre los colaboradores, la capacitación se muestra en la tabla 4.1.

**Tabla 4.1** Programa de reconocimiento y recompensas

<b>Reconocimiento y recompensas</b>	
<b>Objetivos:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motivar y comprometer a los empleados para que alcancen sus objetivos y contribuyan al éxito de la empresa.</li><li>• Fomentar una cultura de aprecio y colaboración en el lugar de trabajo.</li><li>• Retener y atraer talento mediante un programa de reconocimiento y recompensas competitivo.</li></ul>
<b>Programa de reconocimiento continuo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un sistema de reconocimiento continuo en el que los empleados pueden reconocer a sus compañeros de trabajo destacados. Cada mes, se enviarán correos electrónicos a todos los empleados recordándoles la importancia de reconocer a sus colegas y proporcionar tarjetas de reconocimiento electrónicas. Además, en el pizarrón informativo los empleados podrán colocar sus tarjetas de reconocimiento.</li></ul>
<b>Premios mensuales y trimestrales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Premio al empleado del mes: Cada mes, un comité de reconocimiento revisará las tarjetas de reconocimiento recibidas y seleccionará al "empleado del mes". Este empleado recibirá un bono en efectivo, una tarjeta de regalo y su foto se publicará en el pizarrón informativo.</li><li>• Premio al empleado del año: Al final de cada año, se otorgará un premio adicional al "Empleado del año" que incluirá un bono mayor y un certificado de reconocimiento destacado.</li></ul>
<b>Programa de desarrollo profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo personalizado: Los empleados que demuestren un alto desempeño y un compromiso constante tendrán la oportunidad de elegir un programa de</li></ul>

	desarrollo personalizado. Esto podría incluir la inscripción en cursos en línea, asistencia a conferencias o la asignación a proyectos especiales.
<b>Programa de retención de talentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono de retención anual: Los empleados con más de tres años de servicio que hayan mantenido un alto desempeño serán elegibles para un bono anual de retención que se les entregará en su aniversario laboral.</li> </ul>
<b>Reconocimiento en eventos especiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos semestrales de reconocimiento: Organizar eventos semestrales donde se reconocerá públicamente a los empleados destacados. Los premios incluirán placas de reconocimiento y se realizarán discursos de agradecimiento. La información sobre estos eventos se compartirá a través del correo electrónico y se anunciará en los pizarrones informativos.</li> </ul>
<b>Sistema de puntos y recompensas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos por logros: Implementar un sistema de puntos en línea donde los empleados acumularán puntos por cada reconocimiento recibido. Los puntos se canjearán por una amplia gama de recompensas, que incluirán productos, experiencias y vales de regalo. La plataforma estará accesible a través del correo electrónico y se promocionará en los pizarrones informativos.</li> </ul>
<b>Encuestas de satisfacción y retroalimentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta anual de satisfacción: Realizar una encuesta anual de satisfacción para evaluar el programa de reconocimiento y recompensas. Los resultados se compartirán a través de correos electrónicos y se analizarán en reuniones informativas que se publicarán en los pizarrones informativos.</li> </ul>
<b>Transparencia y equidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación clara: Mantener una comunicación clara y abierta sobre el programa de reconocimiento y recompensas a través de correos electrónicos y actualizaciones regulares en los pizarrones informativos. Además, establecer un comité de reconocimiento que garantice la equidad en la selección de premios.</li> </ul>
<b>Comunicación y promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos periódicos: Enviar correos electrónicos regulares para promocionar el programa, recordar fechas importantes y destacar a los ganadores de premios. También actualizar los pizarrones informativos con anuncios relacionados con el programa.</li> </ul>
<b>Evaluación y ajuste continuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de evaluación: Establecer un comité de evaluación que se reunirá trimestralmente para revisar el desempeño del programa, analizar la retroalimentación de los empleados y proponer ajustes necesarios. Los resultados de estas reuniones se compartirán en el pizarrón informativo y por correo electrónico.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

2. **Diseño de los mecanismos de recepción de quejas:** La implementación de mecanismos efectivos para recibir quejas y sugerencias de los empleados es esencial para identificar y resolver problemas a nivel grupal, la capacitación se muestra en la tabla 4.2.

**Tabla 4.2** Diseño de los mecanismos de recepción de quejas

<b>Diseño de los mecanismos seguros y confidenciales de recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral</b>	
<i>Correo Electrónico (Empleados con acceso a computadoras)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una dirección de correo electrónico dedicada: Establecer una dirección de correo electrónico específica para la recepción de quejas y denuncias, por ejemplo, "quejas@empresa.com". Asegurarse de que sea fácil de recordar.</li> <li>• Comunicación interna: Envía un correo electrónico a todos los empleados con acceso a computadoras para informarles sobre la existencia de esta dirección de correo electrónico y su propósito. Proporciona instrucciones claras sobre cómo utilizarla.</li> <li>• Proceso de envío de quejas: Indica en el correo electrónico la información necesaria para enviar una queja de manera segura y confidencial. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asunto: "Queja Confidencial"</li> <li>➤ Cuerpo del correo: Debe incluir detalles completos de la queja, como fecha, lugar, personas involucradas y descripción detallada del incidente.</li> </ul> </li> <li>• Garantizar confidencialidad: Asegura a los empleados que sus quejas serán tratadas de manera confidencial y que solo serán compartidas con personal relevante y autorizado para su investigación.</li> <li>• Plazo de respuesta: Establece un plazo para la respuesta a las quejas, por ejemplo, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja.</li> </ul>
<i>Buzón de Quejas (Trabajadores sin acceso a computadoras)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del buzón: Coloca físicamente un buzón de quejas en una ubicación accesible y visible en el lugar de trabajo, como en el comedor o áreas comunes.</li> <li>• Instrucciones claras: Junto al buzón, coloca un cartel con instrucciones claras sobre cómo utilizarlo y qué información incluir en la queja. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "Para presentar una queja, complete un formulario de quejas disponible junto al buzón".</li> <li>➤ Indica la ubicación de los formularios y los horarios en los que se pueden depositar las quejas.</li> </ul> </li> <li>• Formulario de quejas: Diseña un formulario impreso que incluya campos para detalles relevantes, como fecha, lugar, descripción de la queja y contacto opcional (para que los trabajadores puedan ser contactados para obtener más información).</li> <li>• Confidencialidad: Asegura a los trabajadores que sus quejas serán tratadas de manera confidencial y que solo serán compartidas con personal autorizado para su investigación.</li> <li>• Proceso de gestión: Establece un proceso interno para recopilar y revisar las quejas depositadas en el buzón en un plazo específico, por ejemplo, semanalmente. Designa a una persona o equipo responsable de gestionar estas quejas de manera confidencial y eficiente.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

- 3. Plan para la comunicación clara y efectiva:** La comunicación interna clara y efectiva es fundamental para mantener a los equipos informados, motivados y comprometidos. Se busca utilizar los canales existentes de manera más eficiente, la capacitación se muestra en la tabla 4.3 donde la notación “Semana núm<sub>1</sub>-núm<sub>2</sub>” y “Día núm<sub>1</sub>-núm<sub>2</sub>” representa que se espera que la actividad comience en semana o día “núm<sub>1</sub>” y se complete en algún momento durante la semana o día “núm<sub>2</sub>”.

**Tabla 4.3** Plan para la comunicación clara y efectiva

<b>Comunicación clara y efectiva: Conectando a nuestra empresa</b>	
<b>Fecha:</b> xx de xxxxxx del 2023	<b>Turno:</b> Turno matutino (6:30 AM – 2:30 PM)
<b>Datos del responsable de la evaluación:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Cedula profesional:</b>
<b>Objetivo General:</b> Al finalizar este plan, los empleados y líderes de la empresa serán capaces de utilizar de manera efectiva los canales de comunicación existentes (correo electrónico y pizarrones informativos) para fomentar la comunicación abierta, proporcionar información clara y establecer una comunicación interna efectiva, mejorando así la colaboración y la eficiencia organizativa.	
<b>Semana 1-2: Evaluación de necesidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 1-2: Identificar los problemas actuales de comunicación en la empresa mediante encuestas, entrevistas o reuniones con empleados y líderes. Este paso puede llevar de una a dos semanas, dependiendo de la complejidad de los problemas.</li> </ul>
<b>Semana 3-4: Definición de objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 1-2: Analizar los resultados de la evaluación de necesidades y definir objetivos claros para el programa.</li> <li>• Día 3-4: Diseñar un plan estratégico que establezca metas específicas y medibles para la comunicación abierta y efectiva.</li> </ul>
<b>Semana 5-8: Desarrollo del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 1-2: Crear un equipo de proyecto que incluya representantes de diferentes departamentos y niveles jerárquicos.</li> <li>• Día 3-4: Desarrollar un plan de comunicación interna que utilice los canales existentes (correo electrónico y pizarrones informativos) y que incluya estrategias para fomentar la comunicación abierta y establecer canales efectivos.</li> <li>• Día 5-6: Diseñar y desarrollar materiales de comunicación, como boletines electrónicos, carteles para los pizarrines informativos.</li> <li>• Día 7-8: Identificar y seleccionar herramientas tecnológicas adicionales que puedan mejorar la comunicación interna, si es necesario.</li> </ul>
<b>Semana 9-12: Implementación del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 1-2: Lanzar oficialmente el programa de comunicación interna.</li> <li>• Día 3-4: Realizar capacitaciones y talleres para empleados y líderes sobre comunicación efectiva y el uso de los canales existentes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 5-6: Establecer canales de retroalimentación para que los empleados puedan expresar sus opiniones y preocupaciones, como una dirección de correo electrónico específica para sugerencias o un buzón de comentarios.</li> <li>• Día 7-8: Iniciar una campaña de comunicación interna para promover el programa y sus beneficios.</li> </ul>
<b>Semana 13-16: Evaluación y ajustes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Día 1-2: Recopilar datos y retroalimentación de los empleados sobre la efectividad del programa.</li> <li>• Día 3-4: Analizar los resultados y compararlos con los objetivos establecidos.</li> <li>• Día 5-6: Realizar ajustes y mejoras en el programa según los datos y la retroalimentación.</li> <li>• Día 7-8: Comunicar los cambios y mejoras a todos los empleados.</li> </ul>
<b>Semana 17 en adelante: Mantenimiento y mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar monitoreando y ajustando el programa de comunicación interna de manera regular.</li> <li>• Fomentar la participación continua de los empleados y la retroalimentación constante.</li> <li>• Evaluar el programa periódicamente y realizar cambios según sea necesario.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

- 4. Plan de capacitación para el bienestar laboral y salud mental:** El bienestar laboral y la salud mental de los empleados son aspectos cruciales para el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018. Este plan busca proporcionar las herramientas y el apoyo necesarios para promover un ambiente de trabajo saludable, la capacitación se muestra en la tabla 4.4.

**Tabla 4.4** Plan de capacitación para el bienestar laboral y salud mental

<b>Plan de capacitación para el bienestar laboral y salud mental</b>		
<b>Fecha:</b> xx de xxxxxx del 2023	<b>Turno:</b> turno matutino (6:30AM – 2:30PM)	<b>Duración del Programa:</b> 48 horas
<b>Datos del responsable de la evaluación:</b>		
<b>Nombre:</b>	<b>Cedula profesional:</b>	
<b>Objetivo:</b> Mejorar el bienestar emocional, las habilidades de comunicación, la resiliencia ante el estrés y el ambiente laboral, promoviendo una cultura de apoyo y sensibilización hacia la salud mental.		

<b>Módulo 1: Habilidades sociales (12 horas)</b>	<p>Semana 1: Comunicación efectiva y escucha activa (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de la comunicación interpersonal</li> <li>• Barreras de la comunicación y cómo superarlas</li> <li>• Técnicas de escucha activa</li> <li>• Prácticas de comunicación efectiva</li> </ul> <p>Semana 2: Resolución de conflictos y trabajo en equipo (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de tipos de conflictos en el entorno laboral</li> <li>• Estrategias para resolver conflictos de manera constructiva</li> <li>• Fomento de un ambiente de trabajo colaborativo</li> <li>• Dinámicas y ejercicios de trabajo en equipo</li> </ul>
<b>Módulo 2: Manejo del estrés (12 horas)</b>	<p>Semana 1: Comprendiendo el estrés y sus efectos (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y tipos de estrés</li> <li>• Impacto del estrés en la salud mental y física</li> <li>• Identificación de fuentes de estrés en el trabajo</li> <li>• Autoevaluación de niveles de estrés</li> </ul> <p>Semana 2: Técnicas de Manejo del Estrés (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de afrontamiento saludables</li> <li>• Técnicas de relajación</li> <li>• Planificación del tiempo y establecimiento de prioridades</li> <li>• Manejo del estrés en situaciones laborales específicas</li> </ul>
<b>Módulo 3: Sensibilización en salud mental (12 horas)</b>	<p>Semana 1: Introducción a la salud mental y bienestar emocional (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la salud mental en el entorno laboral</li> <li>• Reconocimiento de signos de agotamiento y estrés</li> <li>• Fomento de la empatía y el apoyo entre colegas</li> <li>• Herramientas para promover la salud mental en el trabajo</li> </ul> <p>Semana 2: Talleres y charlas de salud mental (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertos invitados para charlas sobre manejo del estrés y cuidado emocional</li> <li>• Dinámicas de grupo para compartir experiencias y estrategias</li> <li>• Talleres prácticos de autocuidado y gestión emocional</li> </ul>
<b>Módulo 4: Abordaje de denuncias y confidencialidad (12 horas)</b>	<p>Semana 1: Cómo abordar denuncias y reportes (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos internos de denuncias y reportes</li> <li>• Habilidades de comunicación empática en situaciones delicadas</li> <li>• Consideraciones legales y éticas en el abordaje de denuncias</li> </ul> <p>Semana 2: Mantenimiento de la confidencialidad y respuesta adecuada (6 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la confidencialidad en casos de salud mental</li> <li>• Entrenamiento en cómo brindar apoyo sin violar la confidencialidad</li> <li>• Simulaciones de situaciones para practicar respuestas adecuadas</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**5. Plan de capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo:** La formación de líderes con un enfoque en el liderazgo positivo es esencial para guiar a los grupos de trabajo hacia un desempeño efectivo y saludable, la capacitación se muestra en la tabla 4.5.

**Tabla 4.5** Plan de capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo

<b>Plan de capacitación para el desarrollo de habilidades de liderazgo positivo</b>	
<b>Fecha:</b> xx de xxxxxx del 2023 <b>Turno:</b> turno matutino <b>Duración del programa:</b> 36 horas (6:30 AM – 2:30 PM)	
<b>Datos del responsable de la evaluación:</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>Cedula profesional:</b>
<b>Objetivo:</b> Brindar a los líderes y supervisores las habilidades y conocimientos necesarios para fomentar un ambiente laboral saludable, prevenir factores de riesgo psicosocial y promover un liderazgo efectivo y empático en línea con los requerimientos de la NOM-035-STPS-2018.	
<b>Módulo 1:</b>	<b>Semana 1 (6 horas):</b>
Introducción al liderazgo saludable (12 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de liderazgo y su impacto en la salud psicosocial de los empleados.</li> <li>• Contexto y relevancia de la NOM-035-STPS-2018 en el liderazgo y la prevención de riesgos.</li> </ul>
	<b>Semana 2 (6 horas):</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de factores de riesgo psicosocial relacionados con el liderazgo inadecuado.</li> <li>• Rol del líder en la promoción del bienestar emocional y mental de los colaboradores.</li> </ul>
<b>Módulo 2:</b>	<b>Semana 1 (6 horas):</b>
Habilidades de comunicación y empatía (12 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la comunicación efectiva en el liderazgo.</li> <li>• Técnicas de escucha activa y retroalimentación constructiva.</li> </ul>
	<b>Semana 2 (6 horas):</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo abordar situaciones difíciles o conflictivas con empatía y comprensión.</li> <li>• Cómo fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y de apoyo.</li> </ul>
<b>Módulo 3: Estrategias de prevención y apoyo (12 horas)</b>	<b>Semana 1 (6 horas):</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas para la identificación temprana de signos de estrés y problemas emocionales en el equipo.</li> <li>• Desarrollo de estrategias para prevenir factores de riesgo psicosocial.</li> </ul>
	<b>Semana 2 (6 horas):</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de medidas de apoyo emocional y psicológico en el entorno laboral.</li> <li>• Casos prácticos y simulaciones de situaciones de liderazgo que requieren intervención según la NOM-035-STPS-2018.</li> </ul>

---

Actividades:

- Sesiones interactivas que incluyen presentaciones, discusiones en grupo y análisis de casos reales.
  - Sesiones de retroalimentación y discusión de los desafíos específicos de los participantes.
  - Desarrollo de planes de acción personalizados para la mejora del liderazgo y la implementación de medidas preventivas.
- 

Evaluación:

- Participación activa en las sesiones.
  - Presentación de un plan de acción individual para aplicar los conceptos aprendidos en la práctica laboral.
  - Evaluación de la comprensión a través de preguntas y respuestas durante las sesiones.
- 

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de estos programas se adapta a las necesidades y la estructura del plano grupal en la organización, aprovechando los canales de comunicación ya existentes para su implementación.

#### **4.6.3 Medidas de plano individual**

Estas medidas se implementan únicamente a los trabajadores que de acuerdo a la Guía de Referencia I requieren atención clínica. Estas acciones abarcan intervenciones de índole clínica o terapéutica.

Es importante señalar que las intervenciones de plano individual, deben ser llevadas a cabo de manera obligatoria por profesionales médicos, psicólogos o psiquiatras, según corresponda.

Para gestionar de manera efectiva estas intervenciones, se ha establecido la creación de un expediente individual por cada trabajador (véase el anexo 6). Este expediente contiene información general acerca del trabajador, así como detalles específicos de su relación laboral. Además, se registra el nivel de riesgo psicosocial detectado en la evaluación correspondiente. En caso de que se determine la necesidad de atención clínica psicológica, también se anotará en el expediente, asegurando un seguimiento integral y adecuado para cada empleado.

#### **4.7 Seguimiento y evaluación**

El seguimiento y evaluación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral constituyen una parte esencial para asegurar la efectividad de las medidas de prevención y promoción de un

ambiente de trabajo saludable. En este apartado, se describen las directrices y acciones necesarias para llevar a cabo un adecuado seguimiento y evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el entorno organizacional, en concordancia con las disposiciones establecidas en la NOM-035-STPS-2018, el programa de evaluación y seguimiento se muestra en la tabla 4.6.

**Tabla 4.6** Programa de evaluación y seguimiento

<b>Programa de evaluación y seguimiento</b>	
<b>Canales de Comunicación:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Pizarrones informativos en comedores</li> </ul>	
<b>Política de prevención y promoción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Implementación inicial:</i> Envío de correo electrónico a todos los empleados presentando la política de prevención y promoción de riesgos psicosociales.</li> <li>• <i>Mantenimiento:</i> Recordatorio anual por correo electrónico y actualización en los pizarrones informativos.</li> </ul>
<b>Medidas de prevención y control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comunicación de medidas:</i> Enviar correos electrónicos informativos periódicos detallando las medidas de prevención y control adoptadas y su importancia.</li> </ul>
<b>Información y difusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos informativos: Mensajes regulares por correo electrónico que contengan información sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ La política de prevención de riesgos psicosociales.</li> <li>➢ Medidas adoptadas contra prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.</li> <li>➢ Acciones de prevención y control de factores de riesgo psicosocial.</li> </ul> </li> <li>• Pizarrones informativos: Actualización periódica de los pizarrones informativos en comedores con la misma información.</li> <li>• Mecanismos de quejas y denuncias: Publicar en el correo electrónico y en los pizarrones informativos los mecanismos disponibles para presentar quejas y denuncias de violencia laboral.</li> <li>• Resultados de evaluaciones: Enviar un correo electrónico y actualizar los pizarrones informativos con los resultados de las evaluaciones de factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional.</li> </ul>
<b>Registro y consulta de resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros electrónicos: Mantener registros electrónicos accesibles a través del correo electrónico de los resultados de las evaluaciones y las medidas de control adoptadas.</li> <li>• Acceso a registros: Informar a los empleados sobre cómo acceder a los registros a través del correo electrónico y los pizarrones informativos.</li> </ul>
<b>Periodicidad de evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordatorio de evaluaciones: Enviar un correo electrónico de recordatorio a todos los empleados al menos dos meses antes de la</li> </ul>

	<p>próxima evaluación de factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de pizarrones: Actualizar los pizarrones informativos con la fecha de la próxima evaluación.</li> <li>• Frecuencia: La evaluación debe realizarse cada dos años.</li> </ul>
<b>Evaluación de resultados y mejoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas y retroalimentación: Realizar encuestas anuales para recopilar la retroalimentación de los empleados sobre el programa y utilizar esta información para hacer mejoras.</li> <li>• Informe de mejoras: Enviar un correo electrónico anual a los empleados resumiendo las mejoras realizadas en el programa.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Este programa de evaluación y seguimiento utiliza eficazmente los canales de comunicación existentes para garantizar la divulgación y el cumplimiento de la política de prevención y promoción de la salud psicosocial en la empresa.

En conclusión, el capítulo se enfoca en la creación de un programa integral para abordar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Se destaca la importancia de la salud mental de los trabajadores y se establecen objetivos, fundamentos legales, alcance y duración del programa. Se describen medidas de prevención y acciones de control en niveles organizacionales, grupales e individuales. Los programas y planes establecidos, como el reconocimiento y recompensas, el manejo de quejas, la comunicación efectiva y la capacitación en salud mental y habilidades de liderazgo positivo, están diseñados para mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar emocional de los empleados.

Además, se pone énfasis en la importancia de llevar a cabo un seguimiento y evaluación continuos de los riesgos psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Esto no solo asegura el cumplimiento de las regulaciones, como la NOM-035-STPS-2018, sino que también permite a la empresa identificar oportunidades de mejora y ajustar el programa según sea necesario para abordar las necesidades cambiantes de los empleados.

En resumen, este programa de intervención para el control de los factores de riesgo psicosocial enfocado al dominio de liderazgo es un paso significativo hacia la creación de un ambiente laboral favorable. El éxito de este programa dependerá en última instancia de su implementación efectiva y de la continua atención a los resultados de seguimiento y evaluación.

## CAPITULO 5. CONCLUSIONES

En un entorno laboral dinámico y desafiante como el actual, la gestión de los factores de riesgo psicosocial se convierte en un elemento crucial para salvaguardar la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Esta tesis, propone un plan para responder a la necesidad imperante de promover un ambiente laboral saludable y productivo en el centro de trabajo de estudio.

A través de la aplicación de la Guía de Referencia I y III de la NOM-035-STPS-2018, este estudio ha realizado una exhaustiva evaluación de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional presentes en el centro de trabajo bajo estudio. La clasificación y análisis de los resultados han proporcionado una comprensión profunda de la situación actual, permitiendo identificar áreas de mejora y desafíos clave.

Los objetivos específicos delineados para este trabajo han sido alcanzados con éxito. La clasificación y análisis de los niveles de riesgo detectados, segmentados por categoría y dominio según las pautas de la NOM-035-STPS-2018, han proporcionado una base sólida para la formulación de un programa de intervención efectivo. Este programa, diseñado para atender las necesidades y desafíos específicos de los trabajadores en diversas áreas del centro de trabajo, se erige como un plan de acción concreto y adaptable que busca fomentar un entorno organizacional favorable y reducir los riesgos psicosociales.

Las metas trazadas al inicio de este trabajo se han cumplido de manera integral. La evaluación rigurosa del nivel de riesgo psicosocial y del entorno organizacional ha proporcionado una base de conocimiento sólida para la toma de decisiones informadas. Además, el diseño del programa de intervención representa un paso estratégico hacia la mejora continua de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados. Esta propuesta no solo aspira a la mitigación de los riesgos psicosociales, sino también a la creación de un ambiente propicio para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

En última instancia, esta tesis contribuye a la creación de un marco de referencia para la gestión efectiva de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Al proporcionar una propuesta concreta y adaptada a las necesidades de una empresa manufacturera en particular, se

ofrece una perspectiva valiosa para otras organizaciones que busquen abordar de manera proactiva la salud mental de sus empleados y la creación de un entorno laboral positivo. La confluencia de la investigación rigurosa, la aplicación práctica y la orientación hacia el cambio sostenible hacen de esta propuesta de programa de intervención un paso significativo hacia la construcción de lugares de trabajo más saludables y productivos.

## REFERENCIAS

- Cámara Regional de la Industria de Transformación. (abril de 2021). CAREINTRA . Obtenido de ¿Qué pasa si mi empresa no cumple con las NOM'S?: <https://acortar.link/JzxrjI>
- Chávez, V. (2022). México es el país con mayor estrés laboral. Recuperado de: <https://bit.ly/3K5ubn9>
- Diario Oficial de la Federación. (2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. México: Diario Oficial.
- Instituto Mexicano Del Seguro Social (2020). Impulsa IMSS acciones para prevenir y controlar el estrés y otras enfermedades mentales. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202010/683>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2022). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. comunicado de prensa NÚM. 299/22, 5-22.
- Jiménez, B. M. (2010). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Jimenez Bonilla, D. M., & Jimenez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26–34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>

Ley Federal del Trabajo. (2012). *Ley Federal del Trabajo*. México: Diario Oficial de la Federación.

Ley Federal del Trabajo. (2016). *Ley Federal del Trabajo*. <https://bit.ly/3lyXrbN>

Massieu Trigo, Y., & Montenegro, J. (2002). El maíz en México: biodiversidad y cambios en el consumo. *Análisis Económico*, 36, 281–303.

Murrieta Saavedra, Y. A. (noviembre de 2020). *Factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable como predictores de estrés laboral en una empresa manufacturera de obregón*. Obtenido de <https://acortar.link/Gz4yGk>

OCCMundial, B. (2021). Estudio: Estrés laboral en México 2021. Blog OCCMundial. <https://www.occ.com.mx/blog/estres-laboral-en-mexico/>

Organización Mundial de la Salud (2012) Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Recuperado de: <https://bit.ly/3E67gEu>

Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Recuperado de: <https://bit.ly/3K4fIru>

Organización Internacional del Trabajo, (2017). Informe Mundial sobre la Protección Social 2017-2019: La protección social universal para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Oficina Internacional del Trabajo (OIT), Ginebra. <https://bit.ly/3I4M8jg>

Organización Internacional del Trabajo. (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra. *Organización Internacional de Trabajo*, 1-17.

Organización Internacional Del Trabajo, G. (1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. En O. I. GINEBRA, Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. En Ginebra: Seguridad, higiene y medicina del trabajo (pp. 12–18).

Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud, I. d. (1984). Factores psicosociales en el trabajo. *Seguridad, Higiene y Medicina del trabajo*, 13-25.

Ordóñez, M. (30 de junio de 2022). NOM-035, ¿por qué es importante para tu empresa? <https://blog.kellyservices.com.mx/nom-035-por-que-es-importante-para-tu-empresa>

Rivas Acevedo, P. F., Sánchez Pardenilla, R. M., & Gutiérrez Sosa, D. J. (s/f). *NOM 035 Factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable: más allá de los cuestionarios*. Obtenido de NOM 035 Factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable: más allá de los cuestionarios: [https://d3rsmmx.com/public/assets/docs/NOM035\\_Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial.pdf](https://d3rsmmx.com/public/assets/docs/NOM035_Factores_de_riesgo_psicosocial.pdf)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (1994). DOF. Reglamento federal de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo. <https://bit.ly/3xkJSiU>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). DOF. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <https://bit.ly/3HXnBwj>

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. (30 de marzo de 2014). Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. Recuperado el 09 de noviembre de 2022, de Programa de Fomento Agrícola: [www.sagarpa.gob.mx/agricultura/Documents/DGPDT\\_202014/convocatoria\\_piMAF.pdf](http://www.sagarpa.gob.mx/agricultura/Documents/DGPDT_202014/convocatoria_piMAF.pdf)

Secretaría de Economía . (28 de julio de 2021). *Gobierno de México* . Obtenido de Sabes cómo te benefician las Normas Oficiales Mexicanas: <https://acortar.link/jxRfpo>

Secretaría de Economía . (17 de marzo de 2016). *Gobierno de México*. Obtenido de Competitividad y Normatividad / Normalización: <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/competitividad-y-normatividad-normalizacion>

Secretaría de Economía . (08 de enero de 2016). *Gobierno de México* . Obtenido de La Normalización en México: cuáles son sus funciones y beneficios para el consumidor: <https://acortar.link/ZSjTXK>

Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera. (05 de octubre de 2014). Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera. Recuperado el 09 de noviembre de 2022, de Cierre de la producción agrícola por cultivo: [www.sagarpa.com.mx](http://www.sagarpa.com.mx)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. México: Diario Oficial.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Identificación, Análisis y Prevención de Factores de Riesgo psicosocial*. México: PROCADIST.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención*. México: STPS.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (12 de octubre de 2019). *Declaración de principios*.

Recuperado el 05 de 10 de 2022, de Secretaría de Trabajo y Previsión Social :

<https://acortar.link/Q1W2Cv>

Universidad Tecnológica de la Mixteca. (05 de febrero de 2023). UTM. Obtenido de

INGENIERÍA INDUSTRIAL: [https://www.utm.mx/ing\\_industrial.html](https://www.utm.mx/ing_industrial.html)

Vargas, G. (2017). El mercado de harina de maíz en México. *Economía Informa*, 402-410.

## ANEXOS

### Anexo 1 Guía de referencia I

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

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

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

¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

**Anexo 2** Guía de referencia III

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

	familiares afectan mi trabajo					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

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

36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi					

	desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

**Anexo 3 Constancia de capacitación en la NOM-035-STPS-2018**



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCERTACIÓN  
Y CAPACITACIÓN LABORAL  
OTORGA LA PRESENTE

**CONSTANCIA**

A

**JESUS EDUARDO  
BAUTISTA LEON**

QUIEN APROBÓ EL CURSO EN LÍNEA

**Introducción a la NOM-035-STPS-2018**

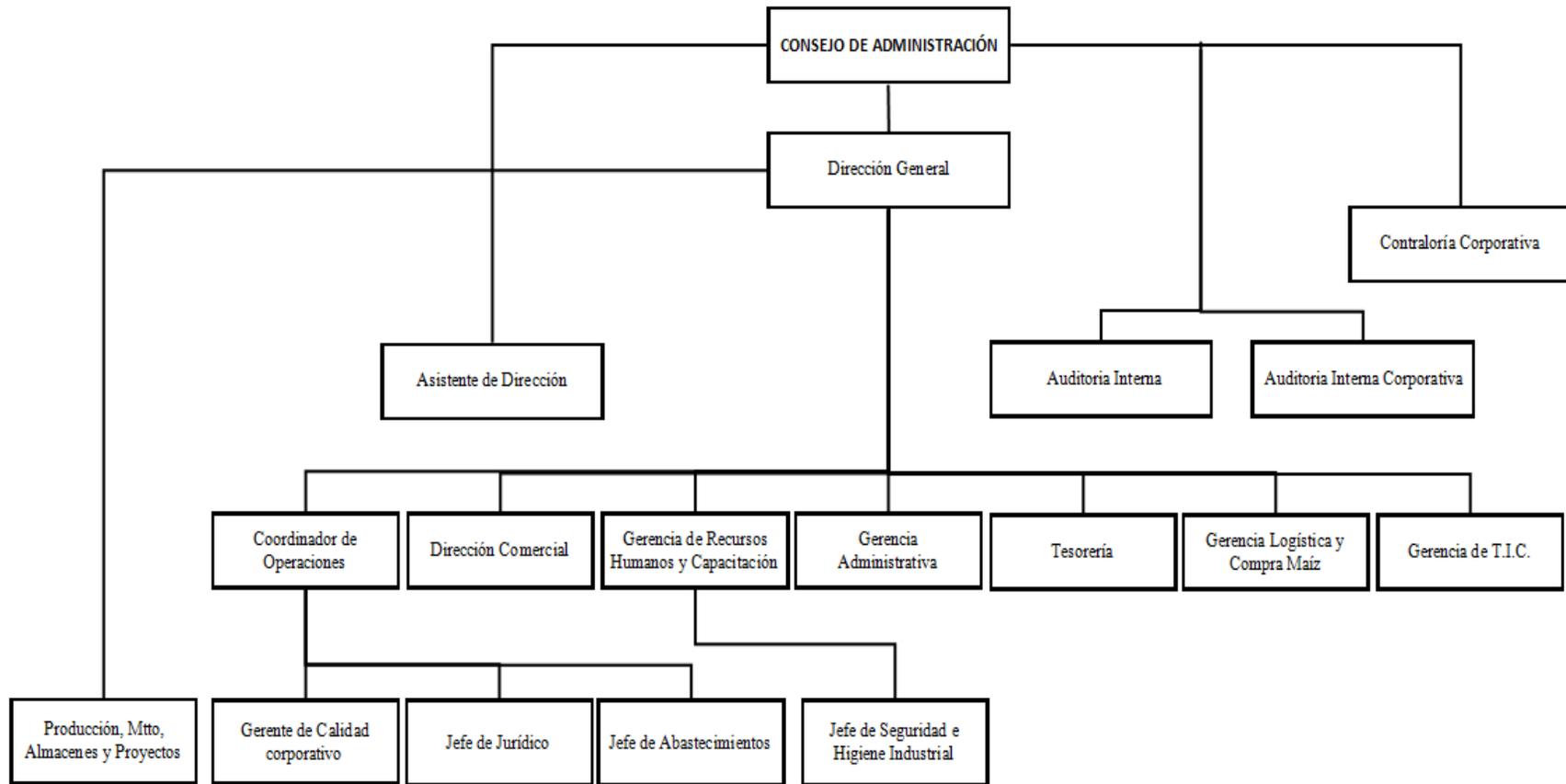
· CUYA DURACIÓN FUE DE 20 HORAS DE CAPACITACIÓN  
Y EN EL QUE OBTUVO UNA CALIFICACIÓN DE 8.00 / 10



Folio:  
1071812146J0



#### Anexo 4 Organigrama de la empresa manufactura de derivados de maíz



Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5 Herramienta diseñada

	Nivel nulo
	Nivel bajo
	Nivel medio
	Nivel alto
	Nivel muy alto

Categoría	Dominio	Dimensión		Dominio	Categoría
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	0	0	0
		Condiciones deficientes e insalubres	0		
		Trabajos peligrosos	0		
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	0	0	0
		Ritmos de trabajo acelerado	0		
		Carga mental	0		
		Cargas psicológicas emocionales	0		
		Cargas de alta responsabilidad	0		
		Cargas contradictorias o inconsistentes	0		
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	0	0	
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	0		
Insuficiente participación y manejo del cambio		0			
Limitada o inexistente capacitación		0			
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	0	0	0
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	0	0	
		Influencia de las responsabilidades familiares	0		
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	0	0	0
		Características del liderazgo	0		
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	0	0	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	0		
	Violencia	Violencia laboral	0	0	
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	0	0	0
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	0		
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	0	0	
		Inestabilidad laboral	0		

Calificación final	0
--------------------	---

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 6 Ejemplo de expediente por trabajador

### DATOS DEL TRABAJADOR

Fecha de aplicación:

Nómina: 2322

#### INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR

NOMBRE: XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXX  
 SEXO: Masculino  
 EDAD: 47 años  
 ESTADO CIVIL: Casado  
 NIVEL DE ESTUDIOS: Secundaria  
 REQUIERE ATENCIÓN CLÍNICA PSICOLÓGICA: Sí

#### DATOS LABORALES:

PUESTO: Operador "A"  
 ÁREA O DEPARTAMENTO: Proceso Húmedo  
 TIPO DE PUESTO: Operativo  
 TIPO DE CONTRATO: Por tiempo indeterminado  
 TIPO DE PERSONAL: Sindicalizado  
 JORNADA DE TRABAJO: Mixto  
 REALIZA ROTACIÓN DE TURNOS: Sí  
 ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: 15 años

Nivel nulo
Nivel bajo
Nivel medio
Nivel alto
Nivel muy alto

Categoría	Dominio	Dimensión		Dominio	Categoría
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	4	11	11
		Condiciones deficientes e insalubres	3		
		Trabajos peligrosos	4		
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4	28	44
		Ritmos de trabajo acelerado	6		
		Carga mental	8		
		Cargas psicológicas emocionales	0		
		Cargas de alta responsabilidad	8		
		Cargas contradictorias o inconsistentes	2		
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	9	16	
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	4		
		Insuficiente participación y manejo del cambio	2		
		Limitada o inexistente capacitación	1		
Organización del tiempo de trabajo	Jomada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	3	3	5
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	0	2	
		Influencia de las responsabilidades familiares	2		
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	4	15	45
		Características del liderazgo	11		
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	14	14	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	0		
Violencia	Violencia laboral	16	16		
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	2	6	9
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	4		
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	0	3	
		Inestabilidad laboral	3		

Calificación final 114

Fuente: Elaboración propia