



**NOM-035-STPS-2018**

**Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo  
Identificación, Análisis y Prevención**

**Resumen**

# ANTECEDENTES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han venido realizando estudios que analizan la relación entre la demanda de trabajo, el liderazgo, el apoyo social, el entorno organizacional, la violencia laboral con el stress laboral, el mobbing y problemas en la organización, generando en algunos empleados trastornos de ansiedad, de sueño, estrés grave y estrés postraumático.



# ANTECEDENTES

En Octubre de 2018 la STPS emitió la Norma **NOM-035-STPS-2018** con la cual todos los empleadores deberán emprender acciones para evaluar y mejorar:

- Las condiciones en el ambiente de trabajo
- La reducción de las cargas excesivas de trabajo
- La falta de control sobre el trabajo
- La óptima conciliación entre el trabajo y la familia
- El liderazgo y las interpersonales relaciones en el trabajo
- La reducción de la violencia laboral



# OBJETIVO

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los Factores Psicosociales, así como promover un Entorno Organizacional Favorable (EOF) en los centros de trabajo.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

ESPECÍFICAS EN FUNCIÓN DE LA CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIONES

## Entre 16 y 50 trabajadores

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial **[5.2, 7.1.a y 7.2]**
- Identificación y análisis de los FRPS de todos los trabajadores **[ Guía de referencia II ]**
- Difundir y proporcionar información de los resultados de la identificación y análisis de los FRPS **[5.7.e]**
- Llevar registro de los resultados de la identificación y análisis de los FRPS **[5.8.a]**

## Más de 50 trabajadores

Además de las anteriores, deberán:

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional **[5.3, 7.1.b, 7.2 y 7.3]**
- Identificación y análisis de los FRPS de una muestra de los trabajadores **[ Guía de referencia III ]**
- Difundir y proporcionar información de los resultados de la identificación y análisis de los FRPS y la evaluación del Entorno Organizacional (EO) **[5.7.e]**
- Llevar registro de los resultados de la identificación y análisis de los FRPS y la evaluación del Entorno Organizacional (EO) **[5.8.a]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Diseño de la **Política de Prevención de Riesgos Psicosociales (PPRS)**, integrando la prevención de los FRPS, la **Prevención de la Violencia Laboral (PVL)** y la promoción de un **Entorno Organizacional Favorable (EOF)** [5.1]
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los Factores de Riesgo Psicosocial (FRPS), promover el EOF y los actos de Violencia Laboral (VL) [5.4 y 8]
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a **Acontecimientos Traumáticos Severos (ATS)** durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención [5.5]
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a VL y/o a los FRPS, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud [5.6, 7.1 y 7.2]





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- **Difundir y proporcionar información** a los trabajadores sobre:
  - La Política de Prevención de Riesgos Psicosociales (PPRP) **[5.7.a]**
  - Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al EOF y los actos de VL **[5.7.b]**
  - Las medidas y acciones de prevención y en su caso, las acciones de control de los FRPS **[5.7.c]**
  - Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al EOF y para denunciar actos de VL **[5.7.d]**
  - Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los FRPS **[5.7.f]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- **Llevar los registros sobre:**
  - Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los FRPS y evaluación del entorno organizacional lo señale **[5.8.b]**
  - Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a FRPS, a actos de violencia laboral o ATS **[5.8.c]**





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen el **apoyo social**, la **difusión de la información** y la **capacitación [8.1.a]**
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al EOF y para denunciar actos de VL **[8.1.b]**
- Realizar acciones que promuevan el **sentido de pertenencia** de los trabajadores a la organización; **la capacitación** para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la **definición precisa de responsabilidades** para los miembros de la organización; la **participación proactiva y comunicación** entre sus integrantes; la **distribución adecuada de cargas de trabajo** y la **evaluación y el reconocimiento del desempeño. [8.1.c]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones y programas para la prevención de los FRPS, el EOF y la PVL deberán incluir:
  - **Liderazgo y las relaciones en el trabajo**: Acciones para el manejo de conflictos, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo, lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto, mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, difusión de instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo y la capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los FRPS la promoción de un EOF **[8.2.a]**
  - **Cargas de trabajo**: Distribución de la carga de trabajo (equitativamente, considerando actividades, alcances y capacitación), planificación del trabajo (pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y ritmos de trabajo acelerados), e instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades **[8.2.b]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones y programas para la prevención de los FRPS, el EOF y la PVL deberán incluir:
  - **Control de trabajo:** Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo, para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad, acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores, impulsar el desarrollo de nuevas competencias o habilidades y las reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora **[8.2.c]**
  - **Apoyo social:** Actividades para fomentar las relaciones entre trabajadores, reuniones periódicas de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y reuniones extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo, promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores y contribuir al fomento de las actividades culturales y deportivas entre sus trabajadores **[8.2.d]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones y programas para la prevención de los FRPS, el EOF y la PVL deberán incluir:
  - **Equilibrio en la relación trabajo-familia**: Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, lineamientos para establecer medidas y límites para evitar las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la LFT, apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares y la promoción de actividades de integración familiar en el trabajo **[8.2.e]**
  - **Reconocimiento**: Mecanismos que permitan el reconocer el desempeño sobresaliente , la difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes y expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo **[8.2.f]**
  - **Prevención de la violencia laboral**: Se deberá difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral e informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral **[8.2.h]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones y programas para la prevención de los FRPS, el EOF y la PVL deberán incluir:
  - **Información y comunicación**: Promover que el patrón, supervisor o jefe inmediato apliquen la comunicación directa y frecuente con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo, los cambios en las condiciones de trabajo y que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de trabajo **[8.2.i]**
  - **Capacitación y adiestramiento**: Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas, dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades y realizar una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación **[8.2.j]**





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- La identificación y análisis de los FRPS deberá contemplar: **[7.2]**
  1. Las condiciones en el ambiente de trabajo
  2. Las cargas de trabajo
  3. La falta de control sobre el trabajo
  4. Las jornadas de trabajo y rotación de turnos
  5. Interferencia en la relación trabajo-familia
  6. Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo
  7. La violencia laboral





# 1. CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

- Condiciones integrales en el lugar de trabajo que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo de adaptación, como pueden ser:
  - Condiciones peligrosas
  - Condiciones inseguras
  - Condiciones deficientes
  - Condiciones insalubres



## 2. CARGAS DE TRABAJO

- Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador que podrían llegar a exceder su capacidad, las cuales podrían ser de los siguientes tipos:
  - Cuantitativas
  - Cognitivas (mentales)
  - Emocionales
  - De responsabilidad
  - Demandas contradictorias o inconsistentes



# 3. FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

- Incluye temas diversos que garantizan que el trabajador pueda influir sobre su trabajo, tales como:
  - Posibilidad que tiene el trabajador para poder tomar decisiones en la ejecución de las actividades encomendadas
  - La capacidad de iniciativa y autonomía
  - El uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
  - La participación y manejo del cambio
  - La capacitación

Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto



# 4. JORNADAS DE TRABAJO Y ROTACIÓN DE TURNOS

- Prestando atención en las jornadas de trabajo que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y que representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada.
- Incluye aspectos tales como:
  - Jornadas de trabajos extensas
  - Frecuente rotación de turnos
  - Turnos nocturnos sin pausas y/o descansos periódicos bien establecidos



# 5. INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

- Se presenta cuando existe un claro conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales ya que de manera constante se tiene que atender responsabilidades familiares durante el tiempo dedicado a la vida familiar y/o personal o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.



# 6. LIDERAZGO Y RELACIONES NEGATIVAS EN EL TRABAJO

- Hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo, lo cual está directamente relacionado con la falta de claridad de las funciones.
- Incluye aspectos tales como:
  - Posibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo
  - Las características de dichas interacciones
  - La retroalimentación en el desempeño
  - El trabajo en equipo
  - El apoyo social





# 7. LA VIOLENCIA LABORAL

- Incluye aspectos como:
  - **El Acoso**: Actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador por medio de acciones de intimidación sistemática y persistente tales como descréditos, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazos, restricción a la autodeterminación y amenazas
  - **Hostigamiento**: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ambiente laboral que se expresa en conductas verbales, físicas o una mezcla de ambas.
  - **Malos Tratos**: Actos relacionados con insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones al trabajador, realizados de manera cotidiana y persistente.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- La evaluación del EO deberá comprender:  
**[7.3]**
  1. El sentido de pertenencia de los trabajadores
  2. La formación para la adecuada para la realización de las tareas encomendadas
  3. La definición precisa de responsabilidades
  4. La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores
  5. La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares
  6. La evaluación y el reconocimiento del desempeño



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones determinen la necesidad de desarrollar **acciones de control**, éstas se deberán implementar a través de un **Programa** que cumpla con lo previsto en el numeral 8.4 de la norma. **[7.3]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar y analizar los FRPS y el EO, cualquier método que contemple lo siguiente: **[7.4]**
  1. La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto en la norma
  2. La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios
  3. La manera de evaluar los cuestionarios
  4. Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios propuestos en la norma



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los FRPS y la evaluación del EO, deberán estar validados conforme a lo siguiente: **[7.5]**
  1. La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional
  2. El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente
  3. Tener medidas de consistencia interna de confiabilidad y de correlación
  4. Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al **diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo** a que se refiere la NOM-030-STPS-2009. **[7.6]**





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- El resultado de la identificación y análisis de los FRPS y la evaluación del EO **deberá constar en un informe que contenga lo siguiente: [7.7]**
  1. Datos del centro de trabajo verificado (nombre, denominación o razón social, domicilio, actividad principal)
  2. Objetivo
  3. Principales actividades realizadas en el centro de trabajo
  4. Método utilizado
  5. Resultados obtenidos
  6. Conclusiones
  7. Recomendaciones y acciones de intervención
  8. Datos del responsable de la evaluación (nombre completo y número de cédula profesional)



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- El resultado de la identificación y análisis de los FRPS y la evaluación EO **deberá estar disponible para consulta de los trabajadores. [7.8]**
- La identificación y análisis de los FRPS y la evaluación del EO deberá realizarse, **al menos, cada dos años. [7.9]**



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Los centros de trabajo deberán: **[8.1]**
  - Establecer **acciones** para la prevención de los FRPS que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación.
  - Disponer de **mecanismos seguros y confidenciales** para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
  - Realizar acciones que promuevan el **sentido de pertenencia** de los trabajadores a la organización; la **capacitación** para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la **definición precisa de responsabilidades** para los miembros de la organización; la **participación proactiva y comunicación** entre sus integrantes; la **distribución adecuada de cargas de trabajo** y la **evaluación y el reconocimiento del desempeño**.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **liderazgo y relaciones en el trabajo** deberán incluir: **[8.2.a]**
  1. Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo.
  2. Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.
  3. Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores.
  4. Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten.
  5. Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los FRPS y la promoción de EOF.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **cargas de trabajo** deberán incluir:  
**[8.2.b]**
  1. Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación.
  2. Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.
  3. Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **control de trabajo** deberán incluir:  
**[8.2.c]**
  1. Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello.
  2. Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.
  3. Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **apoyo social** deberán incluir: **[8.2.d]**
  1. Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros.
  2. Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo.
  3. Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.
  4. Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **equilibrio en la relación trabajo-familia** deberán incluir: **[8.2.e]**
  1. Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan.
  2. Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo.
  3. Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar.
  4. Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **reconocimiento** deberán incluir:  
**[8.2.f]**
  1. Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores.
  2. Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes.
  3. En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **prevención de la violencia laboral** deberán incluir: **[8.2.g]**
  1. Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores.
  2. Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación.
  3. Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **información y comunicación** deberán incluir: **[8.2.h]**
  1. El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo.
  2. Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores.
  3. Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- Las acciones para la prevención de los FRPS relacionadas al **capacitación y adiestramiento** deberán incluir: **[8.2.i]**
  1. Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas.
  2. Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades.
  3. Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.





# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

- El Programa para la atención de los FRPS y en su caso, para propiciar un EOF y prevenir actos de VL deberá contener: **[8.4]**
  - a) Las **áreas de trabajo** y/o los trabajadores sujetos al programa
  - b) El tipo de **acciones** y las **medidas de control** que deberán adoptarse
  - c) Las **fechas programadas** para su realización
  - d) El control de los **avances de la implementación** del programa
  - e) La **evaluación posterior** a la aplicación de las medidas de control
  - f) El **responsable** de su ejecución



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

Las **acciones y medidas de control** a realizarse se ajustarán según los siguientes niveles: **[8.5]**

- I. **Primer nivel**: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para:
  - Disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial.
  - Prevenir la violencia laboral.
  - Propiciar el entorno organizacional favorable.



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

II. **Segundo nivel**: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, contempla temas como: **[8.5]**

- Manejo de conflictos
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Liderazgo
- Comunicación asertiva
- Administración del tiempo de trabajo
- Reforzar el apoyo social



# OBLIGACIONES DE LOS PATRONES

## COMUNES PARA TODAS LAS ORGANIZACIONES

III. **Tercer nivel**: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico. **[8.5]**

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



# LO QUE NO CONTEMPLA LA NORMA-035-STPS-2018

- No existe la obligación de contratar consultores externos para su implementación en el centro de trabajo
- No hay obligación de contratar una unidad de verificación
- No es obligatorio la contratación de un psicólogo.
- No contempla la obligación de procesos de certificaciones especializadas ni obligación de algún curso de liderazgo, yoga organizacional, coaching o inteligencia emocional, entre otros
- No es un instrumento para realizar evaluaciones psicológicas a los trabajadores
- No define una herramienta para identificar trastornos mentales



# LO QUE NO CONTEMPLA LA NORMA-035-STPS-2018

- No contiene ningún instrumento para la medición del estrés, por lo que es falso que los centros de trabajo tendrán que pagar multas debido al estrés de los trabajadores
- La participación de especialistas sólo es requerida para los casos graves expuestos a algún tipo de acontecimientos traumáticos severos (ATS) y/o se compruebe exposición a los FRPS en niveles altos y muy altos
- No es un método para conocer variables psicológicas internas al individuo, tales como: actitud, valores, personalidad, etc.
- No cubre aspectos relacionados con la detección del acoso sexual
- **Las acciones de control dependerán del análisis de los FRPS de cada centro de trabajo**





# DEFINICIONES

## ACOSO LABORAL (MOBBING)

- Es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores realizan una serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática (al menos una vez a la semana) durante un tiempo determinado (más de seis meses), sobre una persona en el lugar de trabajo.
- A la víctima del mobbing se le empiezan a **atribuir tareas para que realice mal su trabajo** ya sea porque se le atribuyen cometidos que tienen una sobrecarga cuantitativa excesiva que provoquen que la persona tendrá mucha demanda de trabajo pero poco control sobre él y por otro lado, tendrá un déficit cualitativo ya que se verá obligado a realizar un trabajo que se caracteriza por ser **aburrido, inútil y repetitivo**.



# DEFINICIONES TIPOS DE MOBBING

- **Descendente**: Una persona tiene el poder sobre otra y lo ejerce mediante desprecios, falsas acusaciones, insultos que quieren minar psicológicamente a la víctima. (es el más frecuente).
- **Ascendente**: Dos o más personas realizan diferentes acciones sobre una persona de mayor rango jerárquico en la Organización.
- **Horizontal**: Se produce entre trabajadores que tienen el mismo nivel jerárquico en la Organización.



# DEFINICIONES

## SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT)

- Es un trastorno emocional vinculado con el entorno laboral, las condiciones de trabajo, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado, sus síntomas más comunes son depresión y ansiedad.
- Las causas suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones
- Factores de riesgo:
  - **La organización:** Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, la falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales
  - **Expectativas interpersonales:** Todos los trabajadores tienen unas expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta, si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza.
  - **Cualidades personales:** Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales tales como el conformismo y la inseguridad que llevan a que el trabajador sea más propenso a tener el síndrome.

