



**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

# NOM-035-STPS-2018



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-  
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.**

# NOM-035-STPS-2018

Publicada en DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL DIA 23 DE OCTUBRE DE 2018.

La NOM-035-STPS-2018 entrará en vigor el 23 de octubre de 2019. Cabe señalar que, algunos requisitos (5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 8.3, 8.4, 8.5, y Capítulo 7) serán de cumplimiento obligatorio hasta el 23 de octubre de 2020.



**5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.**

**5.3 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.**

**5.6 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 y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos implementado por la empresa.**

**5.8 Llevar los registros sobre:**

- a) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
- b) Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
- c) Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

**8.3 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.**

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

- 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, en su caso, y
- f) El responsable de su ejecución.

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

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

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

### **7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional**

# Marco Jurídico

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.O.F. 13/11/2014).

Artículo 43.- Establece las obligaciones generales que los patrones deben observar para la atención de los **Factores de Riesgo Psicosocial** en los centros de trabajo.

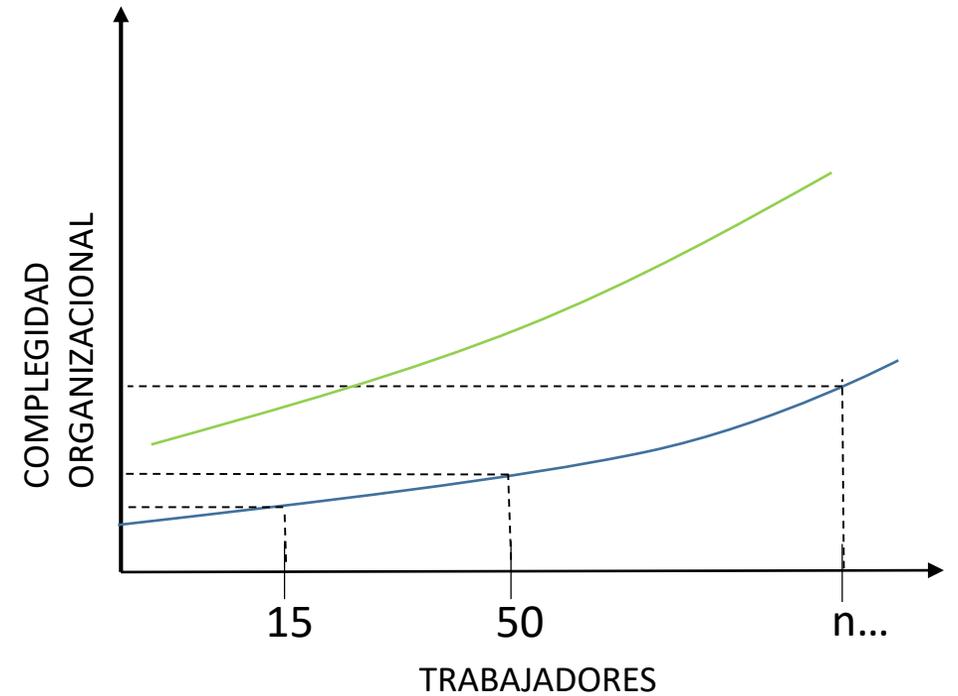
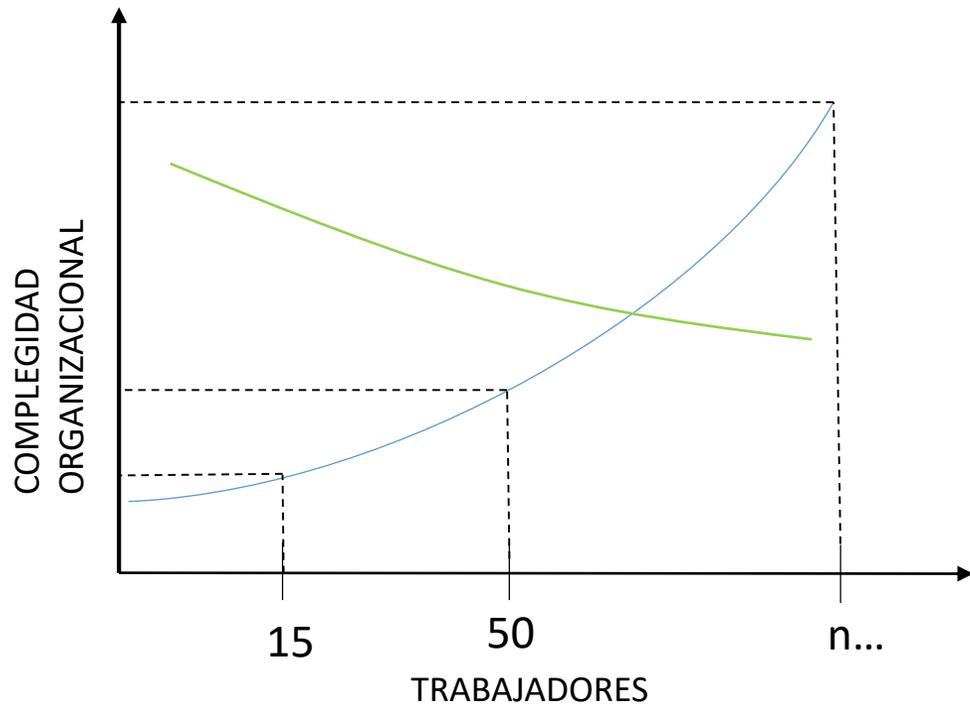


# 1. Objetivo

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



# EFFECTOS DE LA PRODUCTIVIDAD AL CONTAR CON UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE



## 2. Campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Para centros de trabajo en los que laboren **hasta quince trabajadores** deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma;
- b) Para centros de trabajo en los que laboren **entre dieciséis y cincuenta trabajadores** deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma, y
- c) Para centros de trabajo en los que laboren **más de 50 trabajadores** deberán cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma.



**PUNTOS DE CUMPLIMIENTO EN BASE A LA CANTIDAD DE TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO**

TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO	PUNTOS DE LA NOM-035-STPS-2018																								
	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	7	7.1 a)	7.1 b)	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	8	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
DE 0 A 15	X			X	X		X														X	X			
DE 16 A 50	X	X		X	X	X	X	X	x	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MAS DE 50	X		X	X	X	X	X	X	x		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2020	ENTRAN EN VIGOR HASTA EL 23 DE OCTUBRE DEL 2020																								
2019	ENTRAN EN VIGOR A PARTIR DEL 23 DE OCTUBRE DEL 2019																								

5.1 Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales

5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial

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

5.4 Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable

5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores

5.8 Llevar los registros

7 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

7.1 a) ealizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

7.1 b) deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional

7.2 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable

7.4 utilizar un metodo para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional

7.5 Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional

7.6 integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009

7.7 contar con un informe sobre los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional

7.8 el resultado de la evaluación de los FRP de estar disponible para los trabajadores

7.9 realizar cada 2 años la evaluación para determinar los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional

8 Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable

8.1 Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable,

8.2 Las acciones 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

8.3 conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa

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

8.5 El tipo de acciones deberán realizarse

# PUNTOS DE LA NORMA QUE ENTRARÁN EN VIGOR A PARTIR DEL 23 DE OCTUBRE DE 2019

5.1	Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales
5.2	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial
5.3	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional
5.4	Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable
5.5	Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos
5.6	Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial
5.7	Difundir y proporcionar información a los trabajadores
5.8	Llevar los registros
7	Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional
7.1 a)	Realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
7.1 b)	deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional
7.2	La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
7.3	La evaluación del entorno organizacional favorable
7.4	utilizar un método para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional
7.5	Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional
7.6	integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009
7.7	contar con un informe sobre los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional
7.8	el resultado de la evaluación de los FRP de estar disponible para los trabajadores
7.9	realizar cada 2 años la evaluación para determinar los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional
8	Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
8.1	Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable,
8.2	Las acciones 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
8.3	conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa
8.4	El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral
8.5	El tipo de acciones deberán realizarse

# ¿Que son los Factores de Riesgo Psicosocial?

Son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.



# OBLIGACIONES PATRONALES



# Obligaciones del Patrón

- Contar con una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:
  - La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
  - La prevención de la violencia laboral, y
  - La promoción de un entorno organizacional favorable.

(GUIA DE REFERENCIA IV)

**4.6 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.

- **Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial (centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores).**  
**(GUIA DE REFERENCIA II)**
- **Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional (centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores).** (GUIA DE REFERENCIA III)
- **Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.**



# Obligaciones del Patrón

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

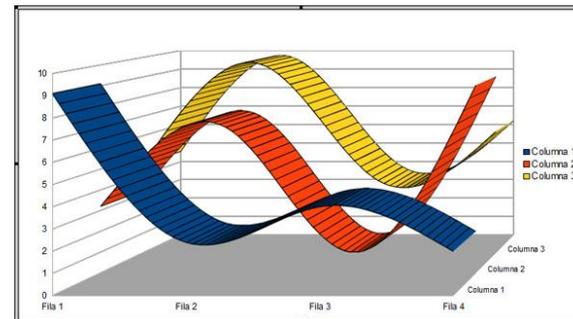
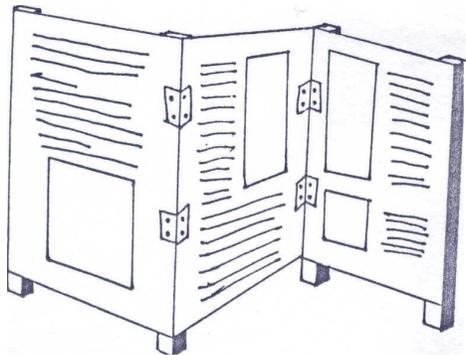
(GUIA DE REFERENCIA I)

- 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
  - **Del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial**
  - **y/o existan quejas de violencia laboral** mediante los mecanismos implementados.



# Obligaciones del Patrón

- Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:
  - La política de prevención de riesgos psicosociales;
  - Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
  - Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
  - Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
  - Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.
  - Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.



# Obligaciones del Patrón

- Llevar los registros sobre:
  - **Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial** y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
  - **Las medidas de control adoptadas** cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
  - **Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas** y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.



# OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES



# Obligaciones de los Trabajadores

- **Observar las medidas de prevención y, en su caso, las medidas de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.**
- **Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.**
- **Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.**
- **Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos implementados en el centro de trabajo.**



# Obligaciones de los Trabajadores

- Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
- Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas correspondientes.





# Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial



- **Condiciones en el ambiente de trabajo.**
- **Cargas de trabajo.**
- **Falta de control sobre el trabajo.**
- **Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.**
- **Interferencia en la relación trabajo-familia.**
- **Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.**
- **La violencia laboral.**

# ¿POR QUE NO SE CONSIDERA EL ACOSO SEXUAL PARA FINES DE ESTA NORMA?

## **RESPUESTA SOBRE EL PROYECTO DE NORMA DEL COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

NO procede, en razón de que el propósito del proyecto de norma oficial mexicana es para establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organización favorable en los centros de trabajo, y que el tema de ACOSO SEXUAL , de origen, es un tema de índole penal, que a partir de la reforma de la ley federal del trabajo del 2012 se incorporo a la legislación laboral. En ese sentido, EL ACOSO SEXUAL CONSTITUYE UNA CONDUCTA DELICTIVA QUE ES SANCIONADA CON MULTA E INCLUSO CON PRIVACION DE LA LIBERTAD.

En el ámbito laboral, ante la comisión de este tipo de conductas, la ley federal del trabajo señala que se debe dar terminación de la relación de trabajo de la persona que realiza esta conducta delictiva.

Por esta razón, y dado que el tema excede el alcance de una norma oficial mexicana en materia de seguridad y salud en el trabajo se determino no incluir el tema en el proyecto de norma.

# Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

## a) Condiciones en el ambiente de trabajo.

a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación; (iluminación deficiente, mobiliario dañado, sillas dañadas, no contar con sistema de refrigeración y ventilación adecuada)



# Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

## Las cargas de trabajo.

b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas(analista de datos), cognitivas o mentales(lógica de operaciones), emocionales(policías), de responsabilidad(paramédicos), así como cargas contradictorias o inconsistentes;



## Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

### c) La falta de control sobre el trabajo.

**La falta de control** se denomina como la **escasa o inexistente posibilidad** que tiene el trabajador para **influir y tomar decisiones** sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.

El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

**Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.**

**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;



## Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

d) **Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.**

**Representan una exigencia de tiempo laboral** que se hace al trabajador en términos de la **duración y el horario de la jornada.**

**Se convierte en factor de riesgo psicosocial** cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana.



## Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

### e) Interferencia en la relación trabajo-familia.

Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.



## Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

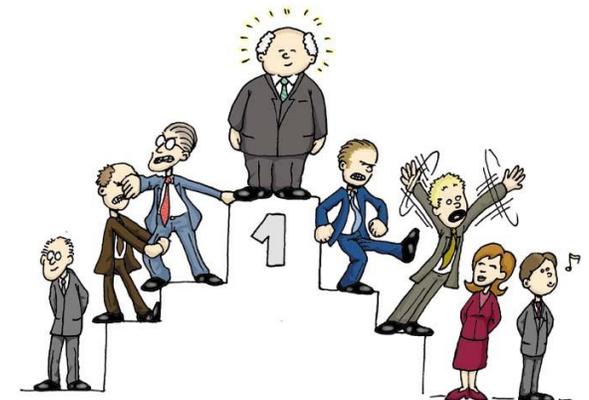
### f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

#### 1) El liderazgo negativo en el trabajo

hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

#### 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo

se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.



## Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial



### g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1) **Acoso, acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, **tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas**, las cuales **llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.**

Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2) **Hostigamiento:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, **que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas,** y

3) **Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en **insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador,** realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).



# identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional



## 7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

7.1 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán realizarse de conformidad con lo siguiente:

- a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, N=100, sustituyendo en la Ecuación 1, tenemos:

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

## II.1 **El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.**

II.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 2) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 3) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 4) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 5) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y
- 6) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

- 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
- 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:

- 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
- 2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

## 7.2 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:



- **Condiciones en el ambiente de trabajo.**
- **Cargas de trabajo.**
- **Falta de control sobre el trabajo.**
- **Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.**
- **Interferencia en la relación trabajo-familia.**
- **Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.**
- **La violencia laboral.**

## Guía de Referencia II

### IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores.

## El cuestionario de 46 reactivos o ítems

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

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

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

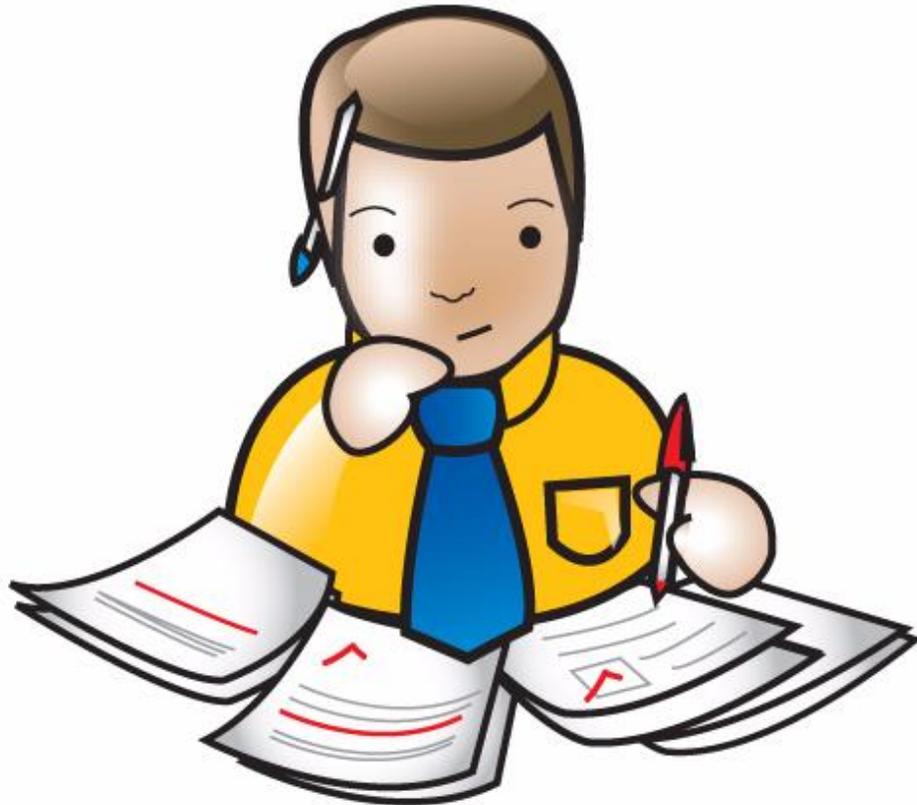
3) Para la calificación del dominio:

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

Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	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.
Alto	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 <sup>1</sup> 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.
Medio	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.
Bajo	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.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

# IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL



PROCEDIMIENTO PARA LA  
EVALUACION DE LOS  
CUESTIONARIOS

## Guía de Referencia III

# IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

## Cuenta con 72 reactivos o items

Tabla 5

Valor de las opciones de respuesta

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

Tabla 5

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

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, N=100, sustituyendo en la Ecuación 1, tenemos:

$$n = \frac{0.9604(\mathbf{100})}{0.0025(\mathbf{100} - 1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

Categoría	Domnio	Dimensión	Item
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control 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 influencia de las responsabilidades familiares	19, 20 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
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

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario	$C_{final} < 50$	$50 < C_{final} < 75$	$75 < C_{final} < 99$	$99 < C_{final} < 140$	$C_{final} > 140$
<b><math>C_{final}</math></b>					

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

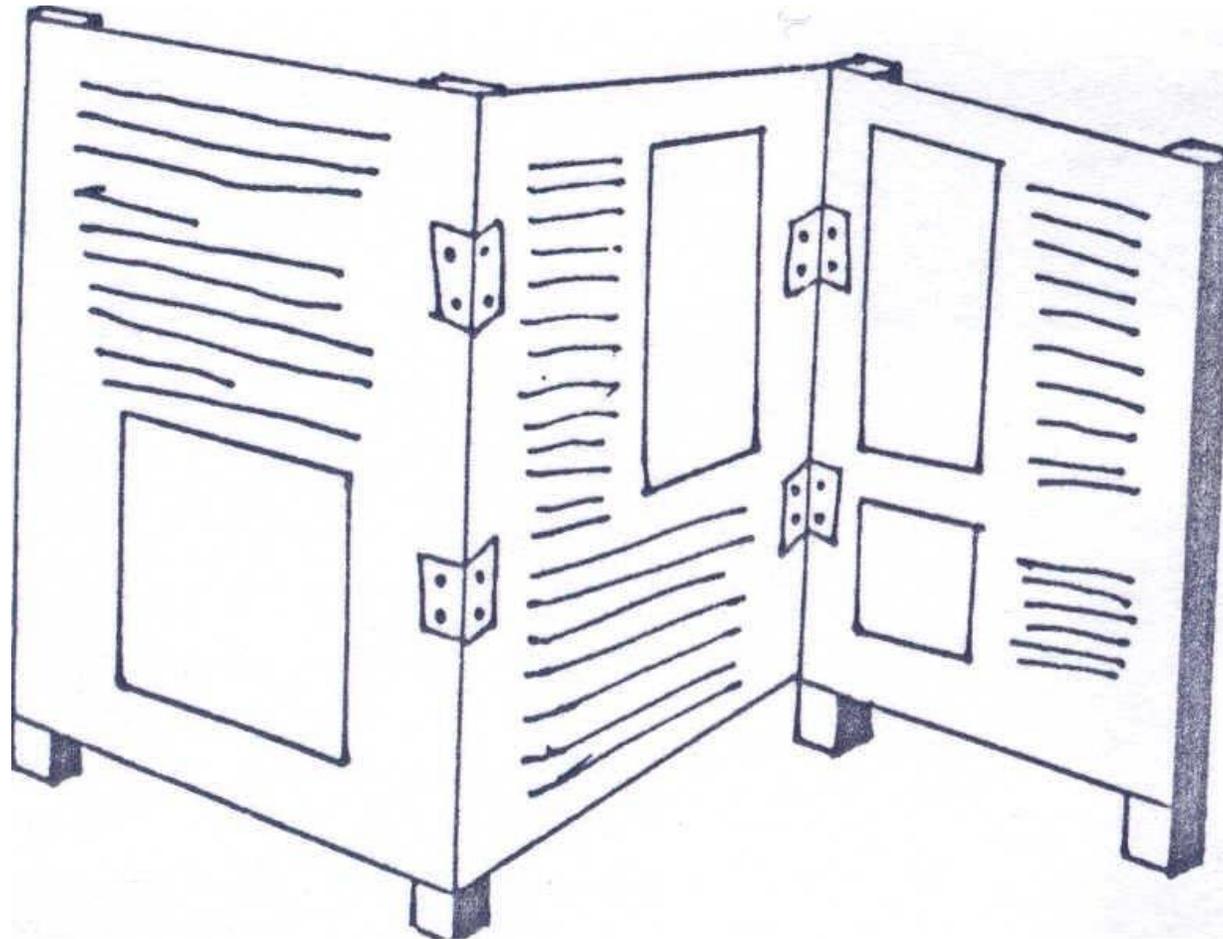
Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 < C_{dom} < 9$	$9 < C_{dom} < 11$	$11 < C_{dom} < 14$	$C_{dom} > 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 < C_{dom} < 21$	$21 < C_{dom} < 27$	$27 < C_{dom} < 37$	$C_{dom} > 37$
Falta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

Tabla 7

## Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	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.
Alto	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 <sup>1</sup> 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.
Medio	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.
Bajo	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.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

# INFORME DE LA EVALUACION



7.6 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, vigente o las que la sustituyan.

7.7 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

a) Datos del centro de trabajo verificado:

1) Nombre, denominación o razón social;

2) Domicilio;

3) Actividad principal;

b) Objetivo;

c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;

d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;(EL CUESTIONARIO DE LA GUIA Y MUESTRA)

e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,(RESULTADO DE LOS NIVELES DE RIESGO DE CATEGORIA, DOMINIO Y GENERAL)

f) Conclusiones;

g) **Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y**

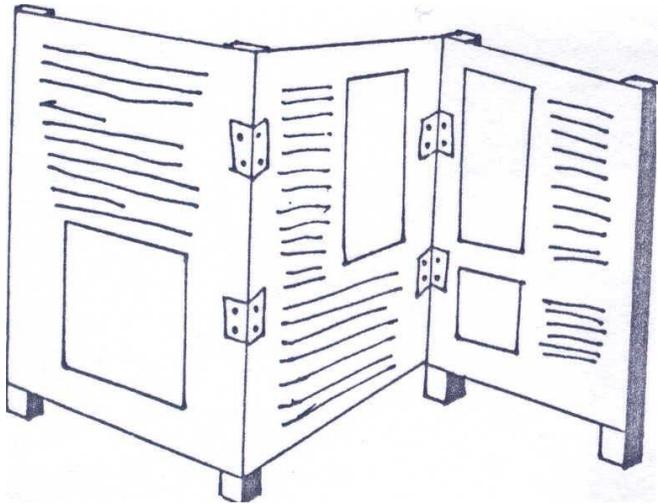
h) Datos del responsable de la evaluación;

1) Nombre completo, y

2) Número de cédula profesional, en su caso.

7.8 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional **deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.**

7.9 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, **al menos, cada dos años.**



**Cuida tu salud, es vida**

Los FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, presentes en el medio laboral, son numerosos y de diferente naturaleza. Incluyen aspectos relativos al medio físico, organización del trabajo, y la calidad de las relaciones humanas.

- Adecuar la carga y ritmo de trabajo a los trabajadores.
- Fomentar estrategias de comunicación entre los distintos niveles.
- Establecer sistemas de resolución de conflictos.
- Mejorar la motivación de las personas.
- Facilitar la cohesión interna del grupo.
- Potenciar la creatividad y capacidades de los trabajadores.
- Mejorar la calidad de las relaciones laborales.

Se trata de realizar una adecuada gestión preventiva, buscando el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano, con el fin de evitar la aparición de consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la organización.

Si hay factores de riesgo psicosociales para la salud, deben ser identificados, evaluados y controlados, para la mejora económica con calidad o excelencia y como deber social de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

**Ministerio de Salud**  
Dirección General de Salud Ambiental  
Dirección de Salud Ocupacional

La Amapola 390 - Urb. San Eugenio - Lince - Lima  
Tel.: 422.833 Anexo 27  
<http://www.digsa.minsa.gob.pe>

**La salud ocupacional y la Prevención de los riesgos Psicosociales en el trabajo**

Todo trabajo tiene sus riesgos los riesgos psicosociales **existen**

“Prevenir los riesgos ocupacionales es promover y proteger la salud de la población trabajadora y es estrategia para el desarrollo humano sostenible”

“Prevenir es el Desafío”

Desorganización • conflictos • acoso • agobio • incertidumbre • repetición • aislamiento • sobrecarga • inestabilidad • reconocimiento

Lima - Perú

## **8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable**



## **8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable**

### **8.1 Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:**

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos de control seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c) 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,
  - con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo,
  - y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

## **DERIVADO DEL PUNTO ANTERIOR .....**

**8.2 Las acciones 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, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:**

**a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:**

- 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, y
- 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;

**b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:**

- 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, y
- 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

**c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:**

- 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, y
- 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;

**d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:**

- 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos 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, y
- 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;

**e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:**

- 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, y
- 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;

**g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:**

- 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, y
- 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;

**h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:**

- 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, y
- 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, e

**i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:**

- 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
- 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
- 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

**8.3 Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.**

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

- 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, en su caso, y
- f) El responsable de su ejecución.

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

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

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

## Unidades de verificación

- **El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.**
- **Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad.**
- **La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.**



# VIDEOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES



2.5. Síndrome de Burnout: síntomas y tratamiento. Dr. Sergio Oliveros Calvo, Psiquiatra. Madrid

Compartir



Riesgos psicosociales



Acoso Laboral - (Mobbing)





**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

ING. ROMAN RICARDO VILLEGAS SALGUERO  
Inspector Federal del Trabajo Calificado  
e-mail: [son166@stps.gob.mx](mailto:son166@stps.gob.mx)



Gracias por su atención.