

**DOF: 26/10/2016**

**PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención.**

**Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría del Trabajo y Previsión Social.**

ÉDGAR MAURICIO ACRA ALVA, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, con fundamento en los artículos 16 y 40, fracciones I y XI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3o., fracción XI, 38, fracciones II, III y IV, 40, fracción VII, 41, 44, primero y tercer párrafos, y 47, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 2o., 3o. Bis, inciso a), 132, fracciones XV, XVI, XVII, XVIII y XXIV, 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo de la Ley Federal del Trabajo; 5o., fracción III, 7, fracciones I, II, III, V, VII, IX, XI y XII, 8, fracciones I, V, VIII, X y XI, 10, 11, 32, fracción XI, 43, 44, fracción VIII, y 55 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; 24, fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y 5 del Reglamento de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones, así como en el Acuerdo por el que se establecen la organización y Reglas de Operación del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación de 15 de junio de 2015, me permito ordenar la publicación en ese órgano informativo del Gobierno Federal, del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, aprobado por dicho Comité, el 26 de septiembre de 2016, en su Quinta Sesión Ordinaria.

El presente Proyecto se emite a efecto de que los interesados, dentro de los sesenta días naturales siguientes a la fecha de publicación, presenten comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en sus oficinas sitas en Av. Paseo de la Reforma No. 93, piso 14, colonia Tabacalera, delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06030, teléfono 2000 5100, extensión 64377, o al correo electrónico: dgsst@stps.gob.mx.

Los comentarios que se presenten durante el plazo mencionado en el párrafo anterior, deberán indicar el numeral, en su caso, inciso o subinciso al que se refiere la propuesta, así como la justificación técnica y/o jurídica que la fundamenta.

Ciudad de México, a los 28 días del mes de septiembre de dos mil dieciséis.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, **Édgar Mauricio Acra Alva**.- Rúbrica.

#### **PREFACIO**

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones de normalización, elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, por medio del que se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

En el contexto internacional, la Organización Internacional del Trabajo en 2013 señaló que, aunque algunos de los riesgos tradicionales han disminuido gracias a la seguridad, a los adelantos técnicos y a la mejor normatividad existente, éstos siguen afectando a la salud de los trabajadores, paralelamente, se registra un aumento de los nuevos tipos de enfermedades profesionales sin que se apliquen medidas de prevención, protección y control adecuadas. Entre los riesgos emergentes se incluyen los factores de riesgo psicosocial.

Recientemente, en el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo de 2016, la OIT ha señalado que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo. En este contexto, el centro de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial que tienen lugar en el mundo, y en particular en nuestro país, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que permitan lograr un trabajo digno o decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables.

Dicho enfoque requiere del compromiso de empleadores y trabajadores para cumplir con sus responsabilidades en la materia y fomentar el desarrollo de una cultura de prevención de riesgos de trabajo en la sociedad mexicana.

El Gobierno Federal señaló en el Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018, como una de las cinco metas nacionales, el alcanzar un México Próspero, a través del cual se promueva el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.

Para lograrlo, señaló en el Objetivo 4.3 "Promover el empleo de calidad", la estrategia 4.3.2 "Promover el trabajo digno o

decente", la cual tiene como una de sus líneas de acción, el impulso de acciones para la adopción de una cultura de trabajo digno o decente.

En congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, se indicaron en el objetivo sectorial número 3 "Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral", como acciones que deben realizarse: actualizar la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales, suministrar los medios para facilitar el conocimiento y la autogestión de la regulación en seguridad y salud en el trabajo, e impulsar el establecimiento de condiciones seguras y saludables en los centros de trabajo.

En este sentido, considerando que uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y en consecuencia la protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, es imprescindible atender la problemática derivada de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, ya que según expertos en la materia y publicaciones especializadas señalan el estrecho vínculo entre la prevalencia de este tipo de factores de riesgo y el deterioro de la salud, y en razón de que el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención, la Secretaría desarrolló este Proyecto de Norma.

No obstante, que en México desde hace quince años se regula de manera general el tema de los factores de riesgo psicosocial a través del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, las recientes reformas a la Ley Federal del Trabajo y la expedición del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, han fortalecido el marco jurídico en esta materia.

Al respecto, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014, señala en el artículo 43 que los patrones deberán:

- o Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
- o Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente;
- o Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial;
- o Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera;
- o Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y
- o Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

De manera adicional, indica que son aspectos a considerar dentro de los factores de riesgo psicosocial, aquellos que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las condiciones peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo condiciones inseguras; que carga alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por periodos prolongados.

Por otra parte, para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, el artículo 55 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que los patrones deberán:

- o Definir políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral;
- o 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;
- o Realizar evaluaciones del entorno organizacional favorable, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores;
- o Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;
- o Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral; los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral, y
- o Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional favorable.

Considerando las obligaciones patronales previstas en el referido Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo que respecta a los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ha

desarrollado este instrumento que pretende precisar la forma en la que se debe dar cumplimiento a éstas, a efecto de prevenir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, propiciando así el trabajo digno o decente.

El Proyecto se orienta a la prevención, por lo que requiere que los centros de trabajo implanten y difundan una política de prevención de riesgos psicosociales, la promoción del entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

Asimismo, este Proyecto establece medidas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, promoción del entorno organizacional favorable, y la atención de las prácticas opuestas al entorno organizacional y de actos de violencia laboral, de modo que se propicien condiciones tales como: mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades y, en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.

El Proyecto prevé que se realice la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, para tal efecto incorpora dos instrumentos que tienen como objetivo ser los mecanismos que ayuden a los patrones en la toma de decisiones con mayor precisión, en cuanto a las medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, en beneficio de la salud de los trabajadores, en razón de que a través de éstos es posible identificar problemas y orientar la toma de soluciones. Se trata de herramientas orientadas a la identificación, que permiten precisar acciones para prevenir los efectos y consecuencias que conllevan los factores de riesgo psicosocial.

Es conveniente señalar que los cuestionarios que incorpora el Proyecto no son obligatorios, se trata de una opción que tienen los patrones. Por lo que, los centros de trabajo pueden utilizar cualquier instrumento, sin embargo, el Proyecto señala los requisitos mínimos que deberán cumplir los cuestionarios que se utilicen para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.

La atención de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos está considerada en el Proyecto, el cual señala que se debe identificar a estos trabajadores y canalizarlos para su atención, a través de la institución de seguridad social correspondiente.

El Proyecto establece que la práctica de exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicos a los trabajadores expuestos a violencia laboral y los factores de riesgo psicosocial, se realice cuando el trabajador así lo solicite y se compruebe su exposición mediante la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

La sensibilización del trabajador tiene un papel fundamental en la generación de un entorno organizacional favorable y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, razón por la cual el Proyecto dispone como obligación la difusión de información referente a la política de prevención de riesgos psicosociales; programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, las acciones de promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como de los resultados de: las evaluaciones del entorno organizacional y la identificación de los factores de riesgo psicosocial, y las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Finalmente, es de destacar que el Proyecto tiene diferenciadas las obligaciones que deben cumplir los patrones, en función del tamaño del centro de trabajo para ello considera tres grupos: centros de trabajo de hasta 15 trabajadores, centros de trabajo de 16 a 50 trabajadores, y centros de trabajo de más de 50 trabajadores.

Asimismo, el Proyecto prevé en los artículos transitorios una entrada en vigor de forma gradual en dos etapas, la primera encaminada a dar prioridad a las acciones de prevención y difusión de la información, y la segunda orientada a la corrección de condiciones negativas para el entorno laboral, mediante la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional.

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
8. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional

9. Unidades de verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía
13. Concordancia con normas internacionales

## TRANSITORIOS

### Guía de Referencia I

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

### Guía de Referencia II

Identificación de los factores de riesgo psicosocial

### Guía de Referencia III

Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

## 1. Objetivo

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

## 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, cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.2, 5.5, 5.7, 7.1, y 7.2 de la presente Norma;
- b) Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores, cumplir con los numerales 5.1, 5.2, 5.3, del 5.5 al 5.8, 8.1, inciso a), 8.2, del 8.4 al 8.9, y Capítulo 7 de esta Norma, y
- c) Para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores, cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 8.1, inciso b), del 8.2 al 8.9 y Capítulo 7 de la presente Norma.

Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes: 5.1 inciso c); 7.1, inciso b); 7.2 inciso g); 7.2 incisos a) subinciso 2), e) y g); 5.7 inciso d).

## 3. Referencias

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente Norma se deberá consultar la siguiente norma oficial mexicana vigente, o las que la sustituyan:

3.1 NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.

## 4. Definiciones

Para efectos de esta Norma, se consideran las definiciones siguientes:

**4.1 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. Algunos ejemplos son: explosiones, incendios de gran magnitud; accidentes mortales, asaltos con violencia y homicidios, entre otros.

**4.2 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. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; organizar actividades sociales, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

**4.3 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.

**4.4 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.

**4.5 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.

**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.

**4.7 Factores de Riesgo Psicosocial:** Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano) 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.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las 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); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

**4.8 Medidas de prevención y 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 actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.

**4.9 Política de prevención de riesgos psicosociales:** La declaración de principios y compromisos que promueve el patrón para la promoción de un entorno organizacional favorable, prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procuren el trabajo digno.

**4.10 Trabajador:** La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

**4.11 Trabajo:** Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

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

## 5. Obligaciones del patrón

**5.1** Establecer por escrito, e implantar y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La promoción de un entorno organizacional favorable;
- b) La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y
- c) La prevención de la violencia laboral.

**5.2** Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, y atender las prácticas opuestas al entorno organizacional y actos de violencia laboral, con base en lo dispuesto por el Capítulo 7 de la presente Norma.

**5.3** Identificar los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido en los numerales 8.1, inciso a), y 8.2, de esta Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan en 16 y 50 trabajadores.

**5.4** Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con lo señalado en los numerales 8.1, inciso b), 8.2 y 8.3, respectivamente, de la presente Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

**5.5** Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo o de la empresa. Ver Guía de referencia I.

**5.6** Practicar exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicos a los trabajadores expuestos a violencia laboral y los factores de riesgo psicosocial, a través de la institución de seguridad social o privada, o el médico de la empresa del centro de trabajo,

cuando el trabajador así lo solicite y se compruebe su exposición mediante la identificación de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1 y 8.2, de esta Norma y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 7.1, inciso b) de la presente Norma.

Los exámenes médicos o evaluaciones clínicas y/o psicológicos deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo o de la empresa, que le preste el servicio médico.

**5.7** Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- a) La política de prevención de riesgos psicosociales;
- b) Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;
- c) Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, control de los factores de riesgo psicosocial;
- d) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
- e) Los resultados de: la identificación de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo de tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y
- f) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

**5.8** Llevar los registros sobre:

- a) Los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, 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 de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
- c) Los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas practicadas a los trabajadores que lo solicitaron y se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

## **6. Obligaciones de los trabajadores**

**6.1** Observar las medidas de prevención y, en su caso, 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.

**6.2** Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.

**6.3** Responder los cuestionarios para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, la evaluación del entorno organizacional.

**6.4** Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto.

**6.5** Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del (los) acontecimiento(s).

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

**6.7** Someterse a los exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicos que determinan la presente Norma y/o el médico del centro de trabajo o de la empresa.

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

**7.1** 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 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.

7.2 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, y
  - 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;
- 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, siempre que el proceso productivo y las actividades laborales lo permitan, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de 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 patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
  - 2) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
  - 3) Organizar actividades deportivas y/o culturales;
- 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) En la medida de lo posible promover actividades de integración familiar en el trabajo;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:

- 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
  - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
  - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral;
  - 2) Establecer procedimientos de actuación para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, 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 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 anualmente.

**7.3** Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 8.1 al 8.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar medidas de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 7.4 de la presente Norma.

**7.4** 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.

**7.5** El tipo de acciones deberá 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 a 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 interrelaciones 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), así como 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 terapéuticas o clínicas.

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

## **8. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional**

**8.1** La identificación 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 se tendrá que realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial (Guía de referencia II), y
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, se deberá realizar la identificación 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.

**8.2** La identificación de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:

- 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;
- 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, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;

- c) La falta de control sobre el trabajo. 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. Estas dimensiones, cuando son inexistentes o escasas, se convierten en un factor de riesgo;

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. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

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.

- 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 medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;
- e) 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;
- 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, 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; 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, y

- 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.

**8.3** La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

- a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y
- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

**8.4** Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, cualquier método que contemple lo siguiente:

- a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 8.2 y/o 8.3, según corresponda, y 8.5 de la presente Norma;
- b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
- c) La manera de evaluar los cuestionarios, y
- d) Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios.

Ver Guías de referencia II o III, que contemplan: Ejemplos de cuestionarios para realizar la aplicación y la evaluación de los mismos, así como los niveles y la forma de determinar el riesgo.

**8.5** Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en caso de no utilizar los establecidos en las Guías de referencia II y III de esta Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:

- a) La validación sea realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El tamaño de la muestra que se utilice para la validación sea mayor o igual a 10 veces por ítem;
- c) Tener validez estadística que presente:
  - 1) Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y
  - 2) Coeficientes de correlación (Spearman) mayores a 0.5;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
  - 1) De ajuste absoluto con los índices:
    - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
    - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y
    - III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
  - 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
  - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada:  $X^2/df$  menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

**8.6** La identificación 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.

**8.7** El resultado de la identificación 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 8.4, de la presente Norma;

- e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 8.4, inciso d) de esta Norma,
- 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 cédula profesional, en su caso.

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

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

### **9. Unidades de verificación**

**9.1** 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.

**9.2** 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, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.

**9.3** Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
  - 1) El nombre, denominación o razón social;
  - 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
  - 3) El domicilio completo;
  - 4) El teléfono, y
  - 5) La actividad principal;
- b) Datos de la unidad de verificación:
  - 1) El nombre, denominación o razón social;
  - 2) El número de acreditación;
  - 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
  - 4) Su domicilio completo;
- c) Datos del dictamen:
  - 1) La clave y nombre de la norma;
  - 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado;
  - 3) La fecha de verificación;
  - 4) El número de dictamen;
  - 5) La vigencia del dictamen;
  - 6) El lugar de emisión del dictamen;
  - 7) La fecha de emisión del dictamen, y
  - 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y
- d) El método que se utilizó para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 8.4 y 8.5 de esta Norma.

**9.4** 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.

### 10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

**10.1** Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

**10.2** El dictamen de verificación vigente deberá estar a disposición de la autoridad laboral cuando ésta lo solicite.

**10.3** Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas, de conformidad con lo siguiente:

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Establece una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: <ul style="list-style-type: none"> <li>Û La promoción de un entorno organizacional favorable;</li> <li>Û La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y</li> <li>Û La prevención de la violencia laboral, y</li> </ul> </li> <li>Ø Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales.</li> </ul>	La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.	
5.2, 7.1 y 7.2		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, y atender las prácticas opuestas al entorno organizacional y actos de violencia laboral;</li> <li>Ø Establece acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsan: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;</li> <li>Ø Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;</li> <li>Ø Realiza acciones que promueven 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, y</li> <li>Ø Comprenden 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, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Û En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;</li> <li>o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e</li> <li>o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan;</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>Û Respecto a las cargas de trabajo contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación;</li> <li>o Actividades para planificar el trabajo, siempre que el proceso productivo y las actividades laborales lo permitan, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e</li> <li>o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;</li> </ul> <p>Û En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 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;</li> <li>o 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</li> <li>o 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;</li> </ul> <p>Û En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;</li> <li>o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y</li> <li>o La integración, a través de la organización de actividades deportivas y/o culturales;</li> </ul> <p>Û En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan;</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;</li> <li>o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y</li> <li>o En la medida de lo posible, promover actividades de integración familiar en el trabajo;</li> </ul> <p>Û Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;</li> <li>o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y</li> <li>o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;</li> </ul> <p>Û En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral;</li> <li>o Establece procedimientos de actuación para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, e</li> <li>o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral;</li> </ul> <p>Û En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>desarrollo del trabajo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y</li> <li>o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y</li> </ul> <p>Û Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas;</li> <li>o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y</li> <li>o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos anualmente.</li> </ul>	
--	--	--	--

5.2, 7.3, 7.4 y 7.5	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Cuenta con un 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, cuando el resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen;</li> <li>Ø 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 contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;</li> <li>Û El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;</li> <li>Û Las fechas programadas para su realización;</li> <li>Û El control de los avances de la implementación del programa;</li> <li>Û La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y</li> <li>Û El responsable de su ejecución;</li> </ul> </li> <li>Ø El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Û 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.</li> <li>Û Segundo nivel: Las acciones se orientan a la interrelación de los trabajadores o</li> </ul> </li> </ul>	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</p> <p>De igual forma, el tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>
---------------------	---	---

		<p>grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interrelaciones 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), así como reforzar el apoyo social y/o</p> <p>Û 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 terapéuticas o clínicas, y</p> <p>Ø Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo terapéuticas o clínicas son realizadas por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>	
--	--	--	--

<p>5.3; 8.1 a); 8.2; 8.4; 8.5; 8.6, 8.7; 8.8 y 8.9</p>		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que realiza la identificación de los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo;</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial contempla los factores siguientes:</p> <p>Û Las condiciones en el ambiente de trabajo;</p> <p>Û Las cargas de trabajo;</p> <p>Û La falta de control sobre el trabajo;</p> <p>Û Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</p> <p>Û Interferencia en la relación trabajo-familia;</p> <p>Û Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</p> <p>Û La violencia laboral;</p> <p>Ø El método que se utiliza para realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial contempla:</p> <p>Û Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 8.2 de la presente Norma;</p> <p>Û La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios;</p> <p>Û La manera de evaluar los cuestionarios, y</p>	<p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 8.1 a), 8.2; 8.4 y 8.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>
--	--	---	---

		<p>Û Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p> <p>Ø Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <p>Û La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional;</p> <p>Û El tamaño de la muestra que se utilizó para la validación fue mayor o igual a 10 veces por ítem;</p> <p>Û Tiene validez estadística que presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y</li> <li>o Coeficientes de correlación (Spearman) mayores a 0.5;</li> </ul> <p>Û Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Índice de Bondad de</li> </ul> </li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;</li> <li>· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y</li> <li>· Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</li> <li>o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: <math>X^2/df</math> menor o igual a 5, y</li> </ul> <p>Û Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009;</p>		

		<p>Ø El resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Datos del centro de trabajo verificado:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre, denominación o razón social;</li> <li>o Domicilio;</li> <li>o Actividad principal;</li> </ul> </li> <li>Û Objetivo;</li> <li>Û Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</li> <li>Û Método utilizado conforme al numeral 8.4, de la presente Norma;</li> <li>Û Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 8.4, inciso d) de esta Norma,</li> <li>Û Conclusiones;</li> <li>Û Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</li> <li>Û Datos del responsable de la evaluación;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre completo, y</li> <li>o Número cédula profesional, en su caso.</li> </ul> </li> </ul> <p>Ø El resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	--	--	--

<p><b>5.4; 8.1 b); 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6, 8.7; 8.8 y 8.9</b></p>		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que realiza la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma;</p> <p>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial contempla los factores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Las condiciones en el ambiente de trabajo;</li> <li>Û Las cargas de trabajo;</li> <li>Û La falta de control sobre el trabajo;</li> <li>Û Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</li> </ul>	<p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan más 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Û Interferencia en la relación trabajo-familia;</li> <li>Û Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</li> </ul>	<p>de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 8.1 b), 8.2; 8.3; 8.4 y 8.5.</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Û La violencia laboral;</li> <li>Ø La evaluación del entorno organizacional favorable comprende:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Û El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;</li> <li>Û La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;</li> <li>Û La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;</li> <li>Û La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;</li> <li>Û La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y</li> <li>Û La evaluación y el reconocimiento del desempeño;</li> </ul> </li> <li>Ø El método que se utiliza para realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional contempla:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 8.2 y 8.3 de la esta Norma;</li> <li>Û La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios;</li> <li>Û La manera de evaluar los cuestionarios, y</li> <li>Û Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</li> </ul> </li> <li>Ø Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional están validados conforme a lo siguiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Û La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional;</li> <li>Û El tamaño de la muestra que se utilizó para la validación fue mayor o igual a 10 veces por ítem;</li> <li>Û Tiene validez estadística que presenta:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y</li> <li>o Coeficientes de correlación (Spearman) mayores a 0.5;</li> </ul> </li> <li>Û Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>o De ajuste absoluto con los índices:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;</li> <li>· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;</li> <li>○ De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</li> <li>○ De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X2/gl menor o igual a 5, y</li> <li>Û Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</li> <li>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009;</li> <li>Ø El resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Û Datos del centro de trabajo verificado: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre, denominación o razón social;</li> <li>○ Domicilio;</li> <li>○ Actividad principal;</li> </ul> </li> <li>Û Objetivo;</li> <li>Û Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</li> <li>Û Método utilizado conforme al numeral 8.4, de la presente Norma;</li> <li>Û Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 8.4, inciso d) de esta Norma,</li> <li>Û Conclusiones;</li> <li>Û Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</li> <li>Û Datos del responsable de la evaluación; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre completo, y</li> <li>○ Número cédula profesional, en su caso.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Ø El resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</li> <li>Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</li> </ul>		
--	--	---	--	--

5.5		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y,</li> <li>Ø Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa.</li> </ul>		
5.6		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y los factores de riesgo psicosocial.</p>	<p>La exámenes o evaluaciones clínicas y/o psicológicas deberán realizarse cuando el trabajador así lo solicite y se compruebe su exposición mediante la identificación de los factores de riesgo psicosocial a que se refieren los numerales 8.1 y 8.2, de esta Norma, y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 7.1, inciso b) de la presente Norma.</p> <p>Los exámenes médicos o evaluaciones clínicas y/o psicológicos deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo o de la empresa, que le preste el servicio médico.</p>	

5.7		<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø La política de prevención de riesgos psicosociales;</li> <li>Ø Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;</li> <li>Ø Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, control de los factores de riesgo psicosocial;</li> <li>Ø Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia</li> </ul>	<p>La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	
-----	--	---	--	--

		laboral; Ø Los resultados de: la identificación de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo de tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y Ø Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.	
5.8		El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre: Ø Los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional; Ø Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y Ø Los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas practicadas a los trabajadores que lo solicitaron y se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.	Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores.

**10.4** Para la selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral y/o las unidades de verificación, con el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para la evaluación de la conformidad, se aplicará el criterio muestral contenido en la Tabla 1 siguiente:

**Tabla 1**

**Muestreo por selección aleatoria**

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

**10.5** Las evidencias de tipo documental o los registros a que alude esta Norma podrán exhibirse de manera impresa o en medios magnéticos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.

**11. Vigilancia**

La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**12. Bibliografía**

**12.1** Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

- 12.2** Ángel Lara Ruiz, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- 12.3** Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Andalucía, España, UGT.
- 12.4** Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- 12.5** Grazia Cassitto María, et al, (2004). Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.6** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización. Organización Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 12.7** Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, ISTAS. (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona, España, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- 12.8** Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, ISTAS, 2004. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.
- 12.9** ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental work-load -- General terms and definitions.
- 12.10** ISO/NP 10075-1, Ergonomic principles related to mental work-load -- Part 1: General concepts, terms and definitions.
- 12.11** ISO 10075-2:1996, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 2: Design principles.
- 12.12** ISO 10075-3:2004, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload.
- 12.13** Kalimo Rajja, et al. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.14** Leka, Stavroula. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.15** Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.
- 12.16** Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
- 12.17** Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.
- 12.18** NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.
- 12.19** NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
- 12.20** NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.21** NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
- 12.22** NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.23** NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.
- 12.24** NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.25** NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.26** NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo

y Asuntos Sociales. España, 1997.

**12.27** NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

**12.28** NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

**12.29** NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.

**12.30** NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

**12.31** NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

**12.32** NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

**12.33** NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

**12.34** NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

**12.35** NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

**12.36** NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.

**12.37** NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2009.

**12.38** NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

**12.39** NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

**12.40** NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

**12.41** Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

**12.42** Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

**12.43** Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OIT-PNUD. (2003). Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social, Santiago, Chile.

**12.44** Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

**12.45** Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014. México.

**12.46** Superintendencia de Seguridad Social. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO - ISTAS 21. Manual de uso. Gobierno de Chile.

### **13. Concordancia con normas internacionales**

Esta Norma Oficial Mexicana no concuerda con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al año siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** Lo dispuesto por los numerales 5.3, 5.4, 5.8, 7.3, 7.4, 7.5, y Capítulo 8, entrará en vigor a los dos años siguientes

a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

### Guía de Referencia I

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

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y **no es de cumplimiento obligatorio**.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

### 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:		
<input type="checkbox"/> Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
<input type="checkbox"/> Asaltos?		
<input type="checkbox"/> Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
<input type="checkbox"/> Secuestro?		
<input type="checkbox"/> Amenazas?, o		
<input type="checkbox"/> 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?		

**GR.I** El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

- a) Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "NO", no es necesario responder

las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y

- b) En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es "Sí", se requiere contestar las secciones: **II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento**, **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento** y **IV Afectación**, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
- 1) Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección **II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;
  - 2) Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**, o
  - 3) Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección **IV Afectación**.

### Guía de Referencia II

#### IDENTIFICACIÓN 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.**

La identificación de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

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

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

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

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

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

	Siempre	Casi	Algunas	Casi	Nunca
--	---------	------	---------	------	-------

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o					

	ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí" por favor responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

**I.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 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 su 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.

I.3 La calificación del cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

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

**Tabla 2**  
**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

- b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por dimensión, dominio y categoría, y proceder de la manera siguiente:
- 1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
  - 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
  - 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

**Tabla 3**  
**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
		Cargas cuantitativas	4, 9

Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	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

c) Los resultados del cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$

trabajo					
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

- d) A partir del resultado de la calificación del cuestionario se deberá determinar 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 4 siguiente:

**Tabla 4**  
**Crterios 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 <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.
<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 requieren medidas adicionales.

- 1) **Evaluación específica:** Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o acoso psicológico (mobbing), entre otros.

### Guía de Referencia III

#### IDENTIFICACIÓN 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 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:

#### 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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 en casa					
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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.

Sí	
No	

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si su respuesta fue "SÍ", por favor 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					

Sí	
No	

Soy jefe de otros trabajadores:

Si su respuesta fue "SÍ", por favor 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					

- II.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.

La selección de los trabajadores deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área de trabajo, departamento, etc.

La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el 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) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma;
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 6) 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
- 7) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, 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 la aplicación del cuestionario 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.

II.3 La calificación del cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

**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

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por dimensión, dominio y categoría, y proceder de la manera siguiente:

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

**Tabla 6**  
**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
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, 48
		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
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

c) Los resultados del cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario $C_{final}$	$C_{final} < 50$	$50 < C_{final} < 75$	$75 < C_{final} < 99$	$99 < C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 < C_{cat} < 9$	$9 < C_{cat} < 11$	$11 < C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 < C_{cat} < 30$	$30 < C_{cat} < 45$	$45 < C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$5 < C_{cat} < 7$	$7 < C_{cat} < 10$	$10 < C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 < C_{cat} < 29$	$29 < C_{cat} < 42$	$42 < C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 < C_{cat} < 14$	$14 < C_{cat} < 18$	$18 < C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

## 3) Para la calificación del dominio:

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

- d) A partir del resultado de la calificación del cuestionario se deberá determinar 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 7 siguiente:

**Tabla 7**  
**Crterios 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 <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.
<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 requieren medidas adicionales.

- 1) **Evaluación específica:** Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o

acoso psicológico (mobbing), entre otros.

---