



Universidad de Guanajuato

División Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato

“Diagnóstico y revisión de factores de riesgo psicosocial del área de Desarrollo Institucional en el Poder Legislativo”

Proyecto Aplicado para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales

Autor: Miguel Ulises Zamorano Salazar

Asesor Académico: Dra. Ma. Eugenia Sánchez Ramos

Guanajuato, Guanajuato Agosto 2021

Agradecimientos

Agradezco el apoyo de mi madre Jacinta Salazar, mi padre Miguel Zamorano, mis hermanos Uriel y Oliver y a mi tío Albino Salazar por haberme apoyado siempre durante toda esta etapa que estoy a punto de concluir. Gracias por siempre motivarme y mantenerme en el camino de la educación, inspirándome a que puedo mejorar cada día para poder llegar lejos y tener una vida llena de éxitos y felicidad. No pude haber tenido una mejor familia ni pude haber deseado otra y de volver a elegir, los elegiría por siempre.

Agradezco el apoyo de los amigos que hice en la universidad con los que siempre pude contar, conseguir apoyo y motivación hasta la actualidad. Siempre fueron parte importante y una buena compañía en el salón de clases.

Agradezco a Britta Wiedemann por haberme apoyado de inicio a fin en este proyecto, por haberme dado apoyo moral, por mantenerme con esperanzas de que las cosas siempre pueden cambiar para bien y por su enorme cariño.

A la Dra. Ma. Eugenia Sánchez Ramos quien ha sido mi tutora a lo largo de mi carrera universitaria, gracias por darme la oportunidad y el apoyo de trabajar en conjunto en este proyecto, también por siempre estar al pendiente, a disposición y ser guía durante estos meses.

1. Planteamiento del problema

El principio de división de poderes, basado en la ideología de la ilustración, no sólo apunta a prevenir el riesgo de la concentración del poder en una sola instancia, sino que, al mismo tiempo que establece la existencia de un triple orden en el ejercicio de la soberanía —Legislativo, Ejecutivo y Judicial—, otorga la primacía al Poder Legislativo como expresión de la voluntad general, por lo que el órgano depositario de ese poder prevalece sobre el Ejecutivo y el Judicial. Así actuaron los diputados del Primer Congreso de México cuando, el mismo día de la instalación del Legislativo —24 de febrero de 1822— proclamaron que residía en ellos la soberanía nacional y que delegaban interinamente el Poder Ejecutivo en la Regencia: aunque en este Congreso constituyente reside la soberanía, no conviniendo que estén reunidos los tres poderes, se reserva el ejercicio del poder legislativo en toda su extensión, delegando interinamente el poder ejecutivo en las personas que componen la actual regencia, y el judicial en los tribunales que actualmente existen o que se nombraren en adelante, quedando uno y otros cuerpos responsables a la nación por el tiempo de su administración, con arreglo a las leyes.

El Congreso del Estado de Guanajuato tiene como misión generar las condiciones para el desarrollo y el bien común del Estado de Guanajuato mediante el cabal cumplimiento de las atribuciones constitucionales del Poder Legislativo, dentro de un marco de igualdad de derechos y condiciones para hombres y mujeres. Así también tiene como visión consolidarse como un poder moderno, con condiciones y oportunidades equitativas para hombres y mujeres para que representen efectivamente los intereses de la sociedad guanajuatense, atendiendo a la transparencia y generando credibilidad en el ejercicio gubernamental

Los valores de Congreso del Estado de Guanajuato son el compromiso, honestidad, lealtad, humanismo, responsabilidad.

Uno de los panoramas más lamentables para una empresa, es que los colaboradores no deseen trabajar allí y cumplan sus funciones solo por necesidad. Ese ambiente pudiera ser generado por líderes que no son sensibles a las necesidades de los trabajadores, o porque la misma estructura empresarial deshumaniza a sus equipos, sin tomar en cuenta factores psicosociales dentro de los ambientes de trabajo que son sumamente relevantes para los colaboradores y la organización.

Si bien, anteriormente, la estabilidad emocional de los empleados no era una prioridad dentro de los espacios de trabajo, la NOM-035, que surgió en el año 2016, pone el dedo en el tema y fomenta mejores ambientes, combinando el respeto, la convivencia y el cumplimiento de metas personales y empresariales.

Se recomienda e impulsa a partir de esta norma, fomentar planes de desarrollo de talento, ofreciendo a los trabajadores capacitación constante, preparación sobre liderazgo y trabajo en equipo, practicar el respeto, crear programas de colaboración y trabajar en el refuerzo de valores organizacionales.

¿Para qué sirve la NOM-035?

- Prevenir factores de riesgo psicosocial.
- Prevenir la violencia laboral.
- Impulsar el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación en estos temas.
- Generar y disponer de mecanismos seguros que reciban quejas por malas prácticas dentro de la organización, así como para denunciar violencia laboral.
- Abordar áreas de oportunidad y mejora en las organizaciones.
- Mejorar las relaciones entre todos los niveles y rangos en una empresa, para que puedan obtener apoyo los unos de los otros.
- Mejorar la integración, a través de la organización de actividades deportivas y/o culturales.
- Reconocer el desempeño y logros de los colaboradores sobresalientes.

La innovación de la era digital, la aparición de nuevos modelos de negocio, nuevas generaciones en el mercado y la necesidad de transformar las maneras tradicionales, ha permitido cambios al interior de las organizaciones, principalmente en relación al cuidado del capital humano, lo cual hace indispensable que realicen importantes esfuerzos en cuestión de desarrollo y crecimiento para sus colaboradores.

2. Justificación

De acuerdo con el campo de aplicación, la NOM 035 rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Sin embargo, las disposiciones de esta norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo. Derivado de lo anterior, existen tres niveles:

Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;

Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y

Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Por lo que el centro de trabajo debe determinar en qué nivel se encuentra, para que cumpla con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con el número de trabajadores que emplea.

La organización requiere de cumplir con la NOM-035 por lo que es necesario realizar un diagnóstico para identificar los riesgos y proponer estrategias de mejora para poder ayudar y orientar correctamente al trabajador si es necesario.

3. Objetivos

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo en el Congreso del Estado de Guanajuato mediante un diagnóstico y aplicación de instrumentos de recopilación de información aplicada a los empleados, durante el periodo Marzo-Agosto 2021 en la ciudad de Guanajuato.

Objetivos particulares

Objetivo particular 1: Identificar los factores de riesgo psicosocial que impidan una adecuada productividad y un buen ambiente laboral en el área.

Objetivo particular 2: Analizar los resultados y a su vez proponer diferentes acciones de mejora para resolver los problemas.

Objetivo particular 3: Identificar y canalizar al personal que se encuentre en riesgo en su salud física, en su salud mental o en ambas.

Objetivo particular 4: Prevenir e identificar al personal de la organización.

Objetivo particular 5: Involucrar a la organización en lo que ya es un requisito legal y obligatorio por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

4. Hipótesis

A finales de 2019, en China apareció una enfermedad causada por un agente zoonótico emergente, en este caso un nuevo coronavirus, al cual se le denominó de las siguientes formas: SARS-CoV-2, 2019nCoV (del inglés 2019-novel coronavirus) o simplemente COVID-19 (acrónimo del inglés coronavirus disease 2019). Este virus es capaz de ocasionar un síndrome respiratorio agudo grave, que en algunas personas ocasiona una evolución fatal.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en enero de 2020, declaró el brote de este nuevo padecimiento, al cual denominó: la enfermedad COVID-19. Desde entonces fue identificada como una emergencia internacional de salud pública, debido al elevado riesgo de propagación de esta enfermedad a otros países del mundo, además de China. En marzo de 2020, dicha organización decidió identificar a la COVID-19 como una pandemia. (OMS, 2020)

A medida que la pandemia del coronavirus se extiende rápidamente por todo el mundo, provoca un grado considerable de miedo y preocupación en la población en general y en ciertos grupos en particular: adultos mayores, proveedores de atención y personas con afecciones de salud subyacentes. La pandemia de la COVID-19 ha cambiado la vida de muchas personas y en particular, sus costumbres diarias. Ha traído: incertidumbre, rutinas diarias alteradas, presiones económicas, aislamiento social y temor a enfermarse. Esta situación se agrava ante el desconocimiento de cuánto tiempo durará la pandemia, y qué puede traer el futuro.

El exceso de información y los rumores infundados pueden hacer que las personas se sientan sin control y que no tengan claro qué hacer. Por esta causa, los individuos sienten sensación de: estrés, ansiedad, miedo, tristeza, y soledad, por lo que aumenta la posibilidad de que empeoren los trastornos de salud mental previos. Las razones antes expuestas agudizan el interés de profundizar en el conocimiento de cómo se comporta la salud mental, no solo de la población general, sino también de ciertos grupos poblacionales que son más susceptibles a desarrollar sintomatología psicológica relacionada con el estrés producido por la COVID-19.

Por la importancia del tema que aquí se aborda -para los proveedores de salud de los tres niveles de atención-, el presente artículo tiene como objetivo describir de forma general el impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas, a partir de una revisión de la literatura científica sobre esta temática.

El brote de la COVID-19 resulta estresante para muchas personas. El temor y la ansiedad que causa esta enfermedad pueden ser agobiantes y generar emociones fuertes, tanto en adultos como en niños. La forma en que la población responde al brote depende de sus antecedentes, de los aspectos que los diferencian de otros individuos y de la comunidad en la que vive; no obstante, las personas que pueden tener una reacción más fuerte al estrés, en una crisis de este tipo, incluye a ciertos grupos poblacionales más vulnerables, los cuales aparecen representados en la Figura 1:

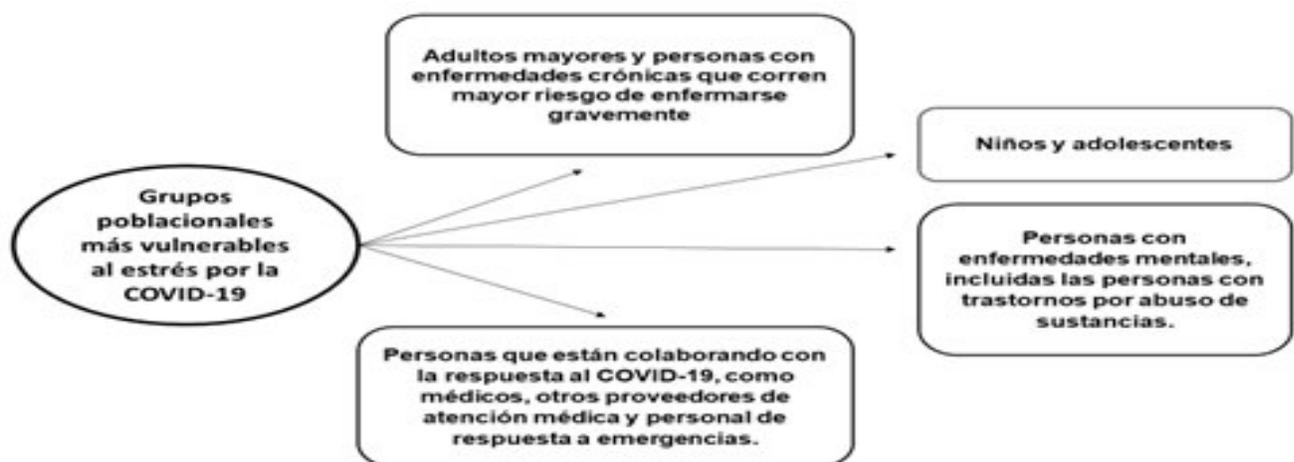


Figura 1 Grupos poblacionales más vulnerables al estrés por la COVID-19 (Rodríguez, 2020)

Entonces bajo esta explicación, se hace necesario evaluar un área de trabajo que posee una carga laboral bastante pesada y que es encargada de medir el ambiente laboral, así como las evaluaciones de desempeño del personal.

5. Delimitación

Temporal: Agosto - Diciembre 2021

Espacial: Poder Legislativo del Estado de Guanajuato

Temática: Productividad, salud emocional, estresores organizacionales

Marco teórico

1. NOM 035

1.1 Definición: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. (STPS, 2018)

1.2 Glosario de término

Para efectos de esta Norma, se consideran las definiciones siguientes (STPS, 2018):

- 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, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Beneficios (Vassallo, 2012):

-Mejorar la calidad de vida del trabajador.

-Balance entre empleo y vida personal.

-Una participación de forma activa del trabajador.

- 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; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.
- 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.

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

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 períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

- Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.
- Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional

favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

- Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.
- Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

2. NOM030

2.1 Definición: SERVICIOS PREVENTIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-FUNCIONES Y ACTIVIDADES (STPS, DOF, 2009)

2.3 Glosario del término:

- Acciones preventivas y correctivas: Son aquellas que se establecen a partir de los resultados del diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo, y que se refieren al listado de requerimientos en la materia, tales como: estudios; programas; procedimientos; medidas de seguridad; acciones de reconocimiento, evaluación y control de los agentes contaminantes del medio ambiente laboral; seguimiento a la salud de los trabajadores; equipo de protección personal; capacitación; autorizaciones, y registros administrativos.
- Autoridad Laboral; Autoridad del Trabajo: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que realizan funciones de inspección en materia de seguridad y salud en el trabajo y las correspondientes de las entidades federativas y del Distrito Federal, que actúen en auxilio de aquéllas.
- Centro de trabajo: Todos aquellos lugares tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, en los que se realicen actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, o en el que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.
- Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo: Es la identificación de las condiciones físicas peligrosas o inseguras; de los agentes capaces de modificar las condiciones del medio 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.

- Exhibir: Es la presentación a la autoridad laboral de documentos, registros e información, cuando ésta así lo solicite, para su revisión y constatación de cumplimiento con la presente Norma.
- Material y sustancia química peligrosa: Son aquellos con características físicas, químicas o biológicas intrínsecas que han sido clasificados como peligrosos para la salud de los trabajadores por su irritabilidad, toxicidad, inflamabilidad, explosividad, corrosividad, reactividad o acción biológica.
- Personal ocupacionalmente expuesto, POE: Es aquel trabajador que en ejercicio y con motivo de su ocupación, desempeña una actividad que se considera peligrosa.
- Peligro: Son las características o propiedades intrínsecas de los agentes o condiciones presentes en el ambiente laboral. Su grado de peligrosidad se obtiene al evaluar la potencialidad del efecto que pueden generar o provocar dichas características o propiedades de los agentes o condiciones.
- Procedimientos; instructivos: Son los medios escritos o dispositivos de almacenamiento de datos del sistema de control interno del centro de trabajo creados para proveer información detallada, ordenada, sistemática e integral del desarrollo de las actividades laborales y/o emergencias.
- Programa de seguridad y salud en el trabajo: Documento que contiene el conjunto de acciones preventivas y correctivas por instrumentar para evitar riesgos en los centros de trabajo, que puedan afectar la vida, salud e integridad física de los trabajadores o causar daños en sus instalaciones.
- Responsable de seguridad y salud en el trabajo: Es el patrón o la persona designada por él, para prestar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.
- Riesgo: Es la correlación de la peligrosidad de un agente o condición física y la exposición de los trabajadores con la posibilidad de causar efectos adversos para su salud o vida, o dañar al centro de trabajo. Como expresión, el riesgo es igual al peligro por la exposición del trabajador.
- Riesgo grave; riesgo inminente: Es aquel que tiene una alta probabilidad de materializarse en un futuro inmediato y supone un daño grave para la salud de los trabajadores.

- Seguridad y salud en el trabajo: Son los programas, procedimientos, medidas y acciones de reconocimiento, evaluación y control que se aplican en los centros laborales para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, con el objeto de preservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, así como de evitar cualquier posible deterioro al centro de trabajo.
- Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo: Son aquellos prestados por personal capacitado -interno, externo o mixto-, cuyo propósito principal es prevenir los accidentes y enfermedades de trabajo, mediante el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad y salud en el trabajo. Se entiende por internos, los prestados por el patrón o personal del centro de trabajo; externos, los prestados por personal independiente al centro de trabajo, y mixtos, los prestados tanto por personal interno como por personal independiente al centro de trabajo.

3. NOM019 STPS

3.1 Definición: Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene (STPS, DOF, 2011)

3.2 Glosario del término:

- NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. Tiene como objetivo establecer los requerimientos para la constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
- Accidente de trabajo: Toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.
- Actos inseguros: Las acciones realizadas por el trabajador que implican una omisión o violación a un método de trabajo o medida determinados como seguros.
- Agente: El elemento físico, químico o biológico que, por ausencia o presencia en el ambiente laboral, puede afectar la vida, salud e integridad física de los trabajadores.
- Autoridad del trabajo; Autoridad laboral: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que realizan funciones de promoción, normalización, vigilancia e inspección en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes a las entidades federativas y del Distrito Federal, que actúen en auxilio de aquéllas.

- Centros de trabajo: Todos aquellos lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, en los que se realicen actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, o en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.
- Comisión: La comisión o comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.
- Condiciones inseguras: Aquéllas que derivan de la inobservancia o desatención de las medidas establecidas como seguras, y que pueden conllevar la ocurrencia de un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo.
- Condiciones peligrosas: Aquellas características inherentes a las instalaciones, procesos, maquinaria, equipo, herramientas y materiales, que pueden provocar un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo.
- Enfermedad de trabajo: Todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.
- Incidentes: Los acontecimientos que pueden o no ocasionar daños a las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas y/o materiales utilizados, e interferir en los procesos o actividades, y que en circunstancias diferentes podrían haber derivado en lesiones a los trabajadores, por lo que requieren ser investigados para considerar la adopción de las medidas preventivas pertinentes.

4. Motivación laboral

4.1 Definición: La motivación laboral es la fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa. La retribución económica por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación. Las empresas deben invertir en estos factores, que implican bajos costes y aumento de la motivación del trabajador. Un empleado motivado buscará la consecución de sus objetivos para conseguir sus expectativas, y a su vez esos objetivos serán los de la empresa, aumentando la productividad de la misma. (García Sanz, 2012)

MOTIVACIÓN LABORAL



Es una **reacción positiva** de los trabajadores de una empresa



Mejora el **rendimiento** del empleado



Puede lograrse gracias a nueva maquinaria, incentivos o marketing



Es **beneficioso** tanto para el **trabajador** como para la **empresa**

Figura 1: *Pablo Orellana Nirian, 29 de diciembre, 2019*

Motivación laboral. Economipedia.com

5. Salud emocional en los trabajadores

5.1 Definición: La salud emocional hace referencia a un estado mental que nos permite desarrollar nuestra vida cotidiana con suficiente motivación, tranquilidad y eficacia. Nos posibilita hacer frente a las tensiones normales de la vida sin sentirnos superados, relacionarnos con los demás de forma satisfactoria o cumplir con nuestras obligaciones de forma adecuada.

La pandemia generada por el coronavirus 2019 está suponiendo un gran reto para nuestra sociedad. Nos ha obligado a enfrentarnos a situaciones nuevas y difíciles que ponen a prueba nuestra salud emocional.

En este contexto muchas personas sentimos cierto malestar emocional que se manifiesta con nerviosismo, preocupación, desánimo y/o dificultades para poder realizar las actividades diarias con la energía, la concentración y la motivación habituales. En la mayoría de los casos es una respuesta pasajera ante las dificultades que no requiere tratamiento médico. Sin embargo, es recomendable adquirir ciertos conocimientos básicos sobre tus emociones y seguir unas pautas de autocuidado.

Es importante saber que puedes hacer mucho para cuidar tu salud emocional, reducir tu malestar y aumentar tu calidad de vida. Igual que lo haces con tu salud

“física” manteniendo unos hábitos saludables, puedes hacerlo con la emocional (Osakidetza, 2022).



Figura 1: Covid-19 y salud emocional (Osakidetza, 2022)

6. Productividad

6.1 Definición: La productividad es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son tangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual. (Herrera, 2012)

8 consejos para aumentar la PRODUCTIVIDAD

IDENTIFICA EL PROBLEMA
Un buen líder debería ser capaz de observar atentamente el clima de trabajo y encontrar las áreas problemáticas que están afectando a la motivación laboral.

SISTEMA DE RECOMPENSAS
Las técnicas de gamificación suelen implicar el uso de placas, recompensas, tableros de rankings, puntos, retos u otro tipo de elementos asociados al mundo del juego.

PON METAS CLARAS
El personal de un negocio tiende a motivarse más cuando sabe perfectamente qué se espera de ellos y qué se supone que deben conseguir.

ESTABLECE ESTÁNDARES Y DA HERRAMIENTAS
Los empleados deberían estar familiarizados con lo que la empresa espera de ellos. Además, deberías tener en cuenta las aspiraciones laborales de los trabajadores y proveerles de oportunidades para desarrollar sus habilidades y avanzar profesionalmente.

UTILIZA LA TECNOLOGÍA RESPONSABLEMENTE
Existen numerosas herramientas que aumentan significativamente la productividad en el lugar de trabajo. Elige las que se adapten a tu negocio.

ROMPE LA RUTINA
Rota responsabilidades de vez en cuando e introduce nuevos roles cuando sea posible.

COMUNICACIÓN EFECTIVA
Sin un sistema efectivo de comunicación en el trabajo, encontrarás dificultades a la hora de completar objetivos e incluso para funcionar correctamente.

LIDERA Y DELEGA
Empieza a confiar en tus trabajadores y permite que operen de la manera en que se encuentren más cómodos para realizar el trabajo.

aplimedia
departamento de software

Figura 1: Aumentar la productividad: 8 consejos (Aplimedia, 2017)

7. Estresores organizacionales.

7.1 Definición: Grosso modo, un trabajador sentirá estrés laboral cuando perciba que existe una falta de adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno. Lo óptimo sería que se diera un ajuste entre ambos, persona y ambiente, pero cuando este ajuste no se produce se generan las situaciones de estrés. Mejor dicho, el estrés se producirá cuando la persona sea consciente de que no existe dicho ajuste porque bien las exigencias o bien las condiciones laborales superan su capacidad de resistencia.

La excesiva carga laboral, la falta de control sobre el trabajo, una recompensa inadecuada, la ambigüedad en el rol, un jefe tóxico, unos compañeros quisquillosos, unos horarios disparatados, el aburrimiento, la sensación de injusticia, la de anquilosamiento o la de falta de desarrollo profesional, tareas con fechas de entrega imposibles, las demandas emocionales del puesto, las propias capacidades...

La lista puede ser interminable y cada trabajador puede tener unas circunstancias que sean fuente de estrés. A veces ni siquiera será capaz de identificarlas concretamente. ¿Por dónde empezamos pues? (Mente, 2021)

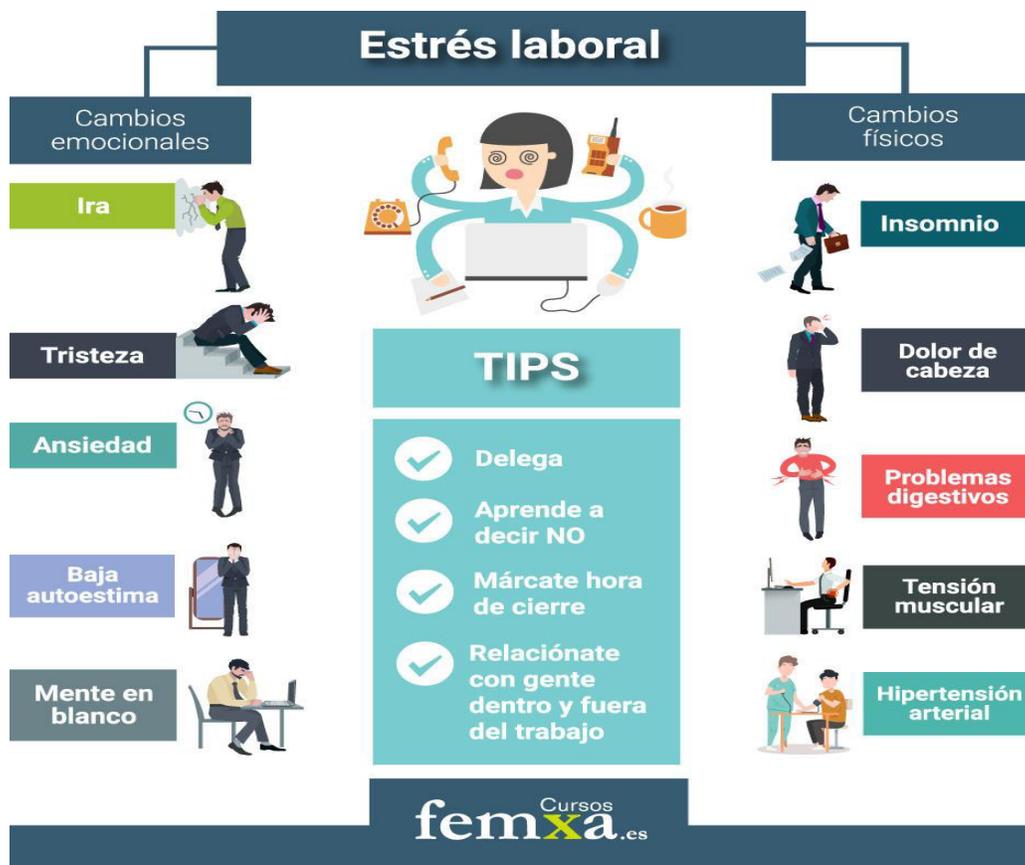


Figura 1: Consecuencias del estrés laboral (Malvido, 2019)

8. Salud mental y Covid-19.

8.1 Definición: El miedo, la preocupación y el estrés son respuestas normales en momentos en los que nos enfrentamos a la incertidumbre, o a lo desconocido o a situaciones de cambios o crisis. Así que es normal y comprensible que la gente experimente estos sentimientos en el contexto de la pandemia COVID-19.

Al temor de contraer el virus en una pandemia como la de COVID-19, se suma el impacto de los importantes cambios en nuestra vida cotidiana provocados por los esfuerzos para contener y frenar la propagación del virus. Ante las nuevas y desafiantes realidades de distanciamiento físico, el trabajo desde el hogar, el desempleo temporal, la educación de los niños en el hogar y la falta de contacto físico con los seres queridos y amigos, es importante que cuidemos tanto nuestra salud física como mental.

La OPS/OMS, junto con sus colaboradores, está brindando orientación y asistencia a la Región de las Américas durante la pandemia COVID-19, para ayudar a apoyar el bienestar mental y general de todas las personas, especialmente de aquellos que podrían necesitar apoyo adicional durante estos difíciles momentos (OPS, 2022).

9. Salud

9.1 Definición: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, ¿Cómo define la OMS la salud?, 1946).

6 Herramientas de diagnóstico

a) Observación no participante

El concepto de la observación no participante hace referencia a un método de estudio que tiene diversas aplicaciones en diferentes ciencias, aunque, históricamente, ha destacado en las ciencias sociales y, especialmente, en sociología y antropología. La observación no participante se caracteriza por llevar a cabo el estudio de la materia u objeto estudiado sin participar con él. De este modo, se busca conseguir la mayor objetividad posible, ya que al no participar de forma activa con lo que se estudia, se puede observar en su estado natural sin que el investigador pueda alterar su naturaleza mediante el simple hecho de estudiarlo.

Tipos de observación no participante:

Dentro de la propia observación no participante se pueden distinguir dos tipos de estudios: observación directa y la observación indirecta. En el caso de la observación directa, la investigación se centra en estudiar directamente el objeto sobre el que se va a ser investigado. Por el contrario, en el caso de la observación indirecta, el estudio del objeto a investigar se realizará a partir de documentación relacionada con dicho objeto, ya sean documentos gráficos, literarios, fotografías, trabajos de investigación anteriores, o cualquier otro tipo de documentación relacionada con el objeto investigado en cuestión.

Ventajas de la observación no participante

La observación no participante presenta una serie de ventajas a la hora de realizar una investigación si se la compara con la observación participante, que sería aquel estudio en el que el investigador sí que participa de forma activa con el objeto estudiado.

La observación no participante presenta una mayor objetividad, que es uno de los requisitos para que un estudio pueda ser tomado como científico. En este sentido, es importante entender que ciertas disciplinas, como la antropología y la sociología, son especialmente sensibles a la subjetividad por parte del investigador. Esto no ocurre tanto en otras ciencias dedicadas al estudio del universo como serían la astronomía o las matemáticas. Sin embargo, el hecho de que cualquier objeto de estudio sea investigado desde una observación no participante, favorecerá la objetividad del estudio en cuestión.

Desventajas de la observación no participante:

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la objetividad completa también puede suponer una serie de desventajas a la hora de realizar un estudio. En concreto, una observación no participante siempre va a conllevar un estudio segmentado, ya que no permite la comprensión de ciertos fenómenos de manera holística. Esto es

especialmente importante en el estudio de ciertos grupos sociales, donde la observación participante puede dotar al investigador de una visión y perspectiva que le ayude a comprender mejor qué es lo que mueve a estos grupos a la hora de actuar de una determinada manera o de otra. (*¿Qué es la observación no participante y qué usos tiene?* (2018, 26 enero). UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-la-observacion-no-participante-y-que-usos-tiene>)

b) FODA

Uno de los aspectos fundamentales de la planeación estratégica lo constituye el análisis situacional, también conocido como análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización. El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal, es por eso que resulta conveniente que los responsables de las decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, como el que aquí se sugiere, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias.

VARIABLES DEL ANÁLISIS FODA

Antes de abordar los pasos del procedimiento del análisis, es conveniente establecer los conceptos de las variables fundamentales que se utilizan, a saber: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Se inicia con los conceptos de las variables internas y luego con las externas, por razón de agrupar los conceptos dentro de su misma categoría.

- **Fortaleza.** Es algo en lo que la organización es competente, se traduce en aquellos elementos o factores que estando bajo su control, mantiene un alto nivel de desempeño, generando ventajas o beneficios presentes y claro, con posibilidades atractivas en el futuro. Las fortalezas pueden asumir diversas formas como: recursos humanos maduros, capaces y experimentados, habilidades y destrezas importantes para hacer algo, activos físicos valiosos, finanzas sanas, sistemas de trabajo eficientes, costos bajos, productos y servicios competitivos, imagen institucional reconocida, convenios y asociaciones estratégicas con otras empresas, etc.
- **Debilidad.** Significa una deficiencia o carencia, algo en lo que la organización tiene bajos niveles de desempeño y por tanto es vulnerable, denota una desventaja ante la competencia, con posibilidades pesimistas o poco atractivas para el futuro. Constituye un obstáculo para la consecución de los objetivos, aun cuando está bajo el control de la organización. Al igual que las

fortalezas éstas pueden manifestarse a través de sus recursos, habilidades, tecnología, organización, productos, imagen, etc.

Las oportunidades y amenazas son variables externas que constituyen los límites determinados por el sector productivo a que pertenece una entidad, y el entorno general que define el ambiente competitivo.

- Oportunidades. Son aquellas circunstancias del entorno que son potencialmente favorables para la organización y pueden ser cambios o tendencias que se detectan y que pueden ser utilizados ventajosamente para alcanzar o superar los objetivos. Las oportunidades pueden presentarse en cualquier ámbito, como el político, económico, social, tecnológico, etc., dependiendo de la naturaleza de la organización, pero en general, se relacionan principalmente con el aspecto mercado de una empresa. El reconocimiento de oportunidades es un reto para los administradores debido a que no se puede crear ni adaptar una estrategia sin primero identificar y evaluar el potencial de crecimiento y utilidades de cada una de las oportunidades prometedoras o potencialmente importantes.
- Amenazas. Son factores del entorno que resultan en circunstancias adversas que ponen en riesgo el alcanzar los objetivos establecidos, pueden ser cambios o tendencias que se presentan repentinamente o de manera paulatina, las cuales crean una condición de incertidumbre e inestabilidad en donde la empresa tiene muy poca o nula influencia, las amenazas también, pueden aparecer en cualquier sector como en la tecnología, competencia agresiva, productos nuevos más baratos, restricciones gubernamentales, impuestos, inflación, etc. La responsabilidad de los administradores con respecto a las amenazas está en reconocer de manera oportuna aquellas situaciones que signifiquen riesgo para la rentabilidad y la posición futura de la organización. *(Ramírez Rojas, J. L. (2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.)*



J. (2018a, septiembre 17). Análisis FODA de una empresa [Imagen]. <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/164705-an%C3%A1lisis-foda-de-una-empresa-ejemplos-de-fortalezas-oportunidades-debilidades-y-amenazas>

c) Diagrama de flujo

- Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (Manene, L. M. (2011). Los diagramas de flujo: su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones. Recopilado el, 22, 09-18.)
- Es un diagrama jerárquico que permite identificar un proceso tiene una simbología específica para una adecuada lectura.

La simbología se compone básicamente de:

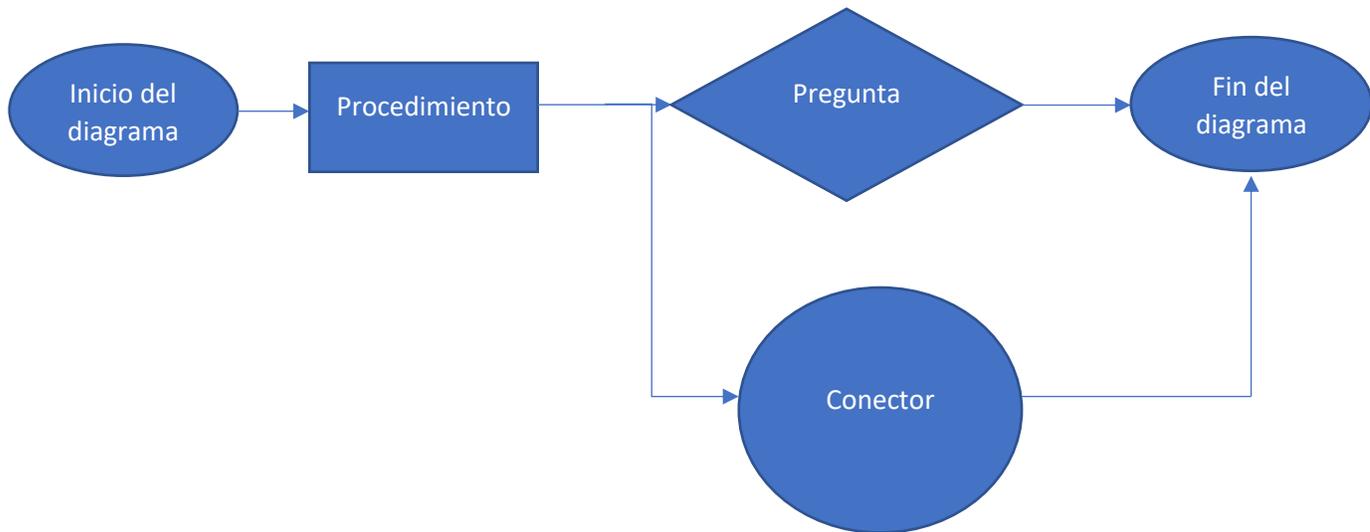
- Óvalo: Inicio y término del proceso.
- Rectángulo: Actividad o procedimientos.
- Rombo: Decisión, formula una pregunta o cuestión.
- Círculo: Conector, es el enlace de actividades dentro de un procedimiento.
- Flechas: Indican la direccionalidad del proceso.

¿Cómo se realiza?

- a) Se identifica el proceso a ilustrar.

- b) Se elabora una lista de pasos, actividades o subprocesos que conforman el proceso.
- c) Se formulan preguntas clave de los subprocesos.
- d) Se elabora el diagrama de flujo con base en la simbología predeterminedada.
- e) Se verifica el proceso.

(Prieto, J. H. P. (2012). Estrategias de enseñanza-aprendizaje. México City, Mexico: Pearson educación.)



7 Estudio de caso

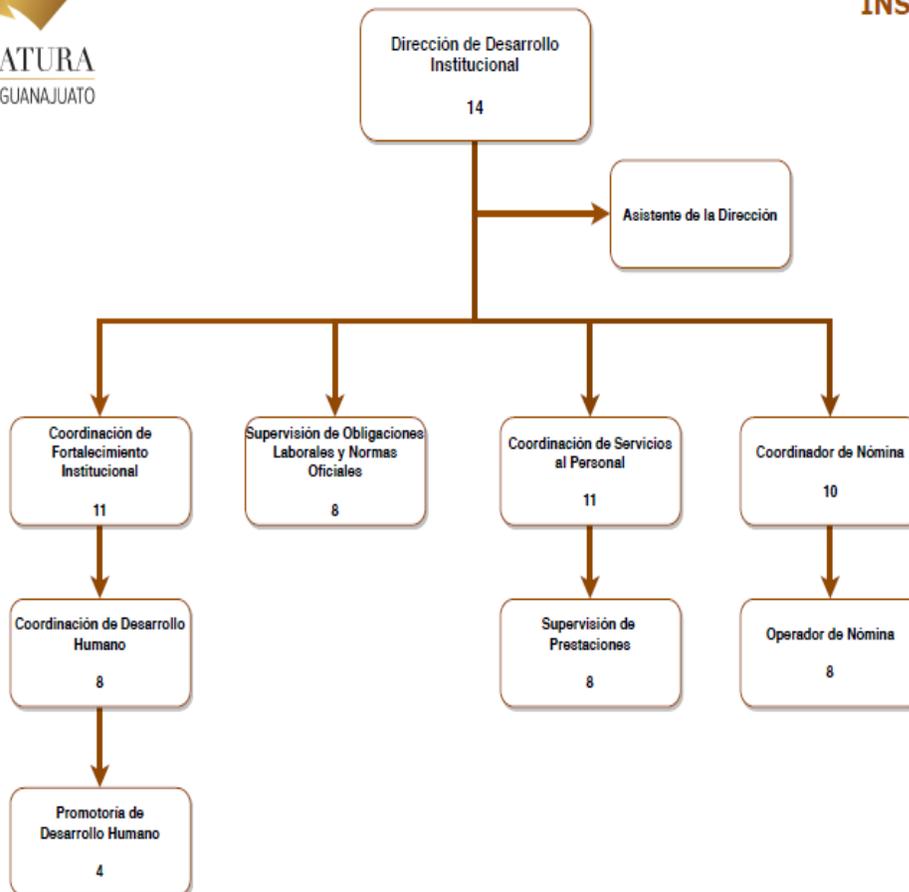
El Congreso del Estado es el órgano encargado de la elaboración de las leyes que regulan las conductas sociales en nuestra entidad, constituyéndose en Pleno Legislativo, con quórum legal, en sesiones ordinarias o extraordinarias, públicas o reservadas cuando su naturaleza lo requiera, y solemnes.

Está ubicado en Paseo del Congreso No. 60 • Col. Marfil • C.P. 36250 • Guanajuato, Gto.

Organigrama del área de Desarrollo Institucional:



DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



8 Actividades desarrolladas

a) Análisis FODA del Caso de estudio:

<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Buenas prestaciones.- Dependencia de gobierno con un buen apoyo presupuestal.- Prestigio por ser el poder legislativo.- Es uno de los tres poderes de gobierno que son imprescindibles para un equilibrio.- Cuentan con un personal administrativo con un buen nivel profesional, con experiencia y con un buen desempeño laboral.- Control semanal de Covid-19 para todo el personal administrativo y cualquier otra persona que entre a visitar la casa legislativa.- Buenas instalaciones, espacios inclusivos, buen equipo de trabajo.	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- La política, las leyes y el poder legislativo son importantes para el país por lo que se ve un buen futuro para la organización.- La organización posee un importante interés para las personas que desean formar parte de su fuerza laboral.- Como la organización posee un cambio de legislatura cada 3 años, crea nuevos equipos de trabajo, ambiente laboral nuevo y se mantiene en movimiento de personal y candidatos.
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rotación de personal constante y cambio de personal en partidos cada cambio de legislatura, así como administrativo.- Incertidumbre constante en el personal por no saber si puede perder su empleo.-	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pandemia por Covid-19.- Salud física de los trabajadores después de contraer el virus, el contagio actual y futuros contagios.- Salud mental de los trabajadores después de permanecer en cuarentena varios meses, por haber pasado sucesos traumáticos como la muerte de familiares en un corto periodo de tiempo.

b) 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
I.- Acontecimiento traumático severo		
<p>¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:</p> <p> ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?</p> <p> ¿Asaltos?</p> <p> ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?</p> <p> ¿Secuestro?</p> <p> ¿Amenazas?, o</p> <p> Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?</p>		
<p>II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):</p>		
<p>¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?</p>		

¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿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.

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					

19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

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

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

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

	obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

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

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					

45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

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

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

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

c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:

1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

II.3 La calificación de cada 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 categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). 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	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9	
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6	
		Carga mental	7, 8	
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43	
Cargas de alta responsabilidad		10, 11		
Cargas contradictorias o inconsistentes		12, 13		
Falta de control sobre el trabajo		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22	
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19	
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27	
Organización del tiempo de trabajo		Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15

	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

c) Los resultados de cada 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	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$
C_{final}					

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 trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
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	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

II.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar 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

Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

- 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 IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;

Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;

Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y

Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la

capacitación para la aplicación de las políticas.

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
 - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
 - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
 - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;

g) Realizan planes de promoción interna, y

h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

C) Resultados de la aplicación de cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Reporte general cuestionario I NOM 035

Nombre de la empresa: PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE GUANAJUATO (CONGRESO DEL ESTADO DE

Resumen de la aplicación de cuestionario I para identificar factores de Riesgo Psicosocial
8 colaboradores

Fecha inicial de Aplicación:	11 DE SEPTIEMBRE 2021	Test Hechos:	8
Fecha final de Aplicación:	01 DE OCTUBRE 2021	Anulados:	0
		Efectivos:	8
		Cal. Final	80 ALTO

Calificación Final	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o despreciable
No. de Trabajadores	1	6	1	0	0

Calificación de la categoría	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o despreciable
Ambiente de trabajo	0	8	0	0	0
Factores propios de la actividad	0	0	5	3	0
Organización del tiempo de trabajo	0	2	6	0	0
Liderazgo y relaciones en el trabajo	1	6	1	0	0
Entorno organizacional	1	7	0	0	0

Calificación Dominio	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o despreciable
Condiciones en el ambiente de trabajo	1	6	1	0	0
Carga de trabajo	3	4	1	0	0
Falta de control sobre el trabajo	2	5	1	0	0
Jornada de trabajo	3	5	0	0	0
Interferencia en la relación trabajo familia	2	6	0	0	0
Violencia	1	4	2	1	0
Reconocimiento del desempeño	0	5	3	0	0
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	1	4	3	0	0

Necesidad de Acción

Los estresores organizacionales en los trabajadores ha sido alto debido a un exceso de carga emocional y laboral ya que fue la primera vez para los trabajadores de dicha área trabajar a distancia y al ser algo nuevo puede ser difícil tener un control entre la vida familiar y laboral trabajando desde casa y ante una constante presión de saber que si sales, puedes contagiarte de un nuevo virus y tener una alta probabilidad de morir si no estás vacunado.

Las acciones que se proponen son:

1. Canalizar a proceso psicoterapéutico a las personas que salieron con un resultado de nivel muy alto o alto.
2. Hacer una encuesta de clima laboral para evaluar el entorno social y ver los puntos de mejora a mejor detalle.
3. Reevalorar los perfiles de puesto.
4. Talleres de estrategias de prevención de estrés organizacional.

D) Propuesta de mejora

Debido a que hay una alta tensión en los trabajadores se proponen las siguientes opciones:

1. Hacer una reevaluación de perfiles de puesto.
2. Modificar el manual de procedimientos para todos los puestos involucrados en dicha área.
3. Canalización psicoterapéutica a los trabajadores que obtuvieron como resultado de riesgo “muy alto” y “alto”, así como darle seguimiento al proceso psicoterapéutico de cada trabajador.
4. Implementar la modalidad híbrida o cuando se regrese al 100% presencial, se debe tener otra opción en caso de una nueva oleada de contagios.
5. Como estrategia de prevención se implementarán talleres sobre temas relacionados al cuidado de salud física para la prevención del contagio por Covid-19, salud mental y emocional, sobre cómo sobrellevar un duelo cuando perdiste a una persona cercana, entre otros.
6. Realizar una prueba de Burnout en el área.

Conclusiones

La implementación de la NOM035 STPS es con el propósito de mirar hacia la salud mental, algo que a mi parecer no es un tema tan importante entre la sociedad mexicana ya que hablar de ir a un psicólogo para mejorar su salud, es hablar de una persona loca, una persona que no es ni ha sido lo suficientemente fuerte ante las adversidades de la vida y que sin duda, tiene que vivir ante un constante trauma que no ha sido superado y que ha tenido una repercusión en su comportamiento, en su pensamiento y en sus emociones haciendo de ellos una presa fácil para las adicciones, inestabilidad laboral y en general una persona que no puede encajar en la sociedad.

Por lo dicho anteriormente, esta nueva pandemia que estamos viviendo hace que se sugiera volver a evaluar a todo el personal e implementar las medidas propuestas en el Congreso del Estado de Guanajuato para poder evitar problemas en el personal más adelante.

Bibliografía

- Hernández Rodríguez, J. (2020, 1 julio). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578#aff1
- Congreso del Estado de Tamaulipas. (2022, 4 febrero). ¿Qué es el congreso? <https://www.congresotamaulipas.gob.mx/AcercaCongreso/Quees/Quees.asp#:~:text=El%20Congreso%20del%20Estado%20es%20el%20%C3%B3rgano%20encargado,reservadas%20cuando%20su%20naturaleza%20lo%20requiera%2C%20y%20solemnes>
- Tecnología, C. E. E. D. E. Y. (2021, 23 diciembre). ¿Qué es la observación no participante y qué usos tiene? VIU. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-la-observacion-no-participante-y-que-usos-tiene>
- Vista de La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención | Cambios y Permanencias. (2020, 28 abril). Universidad Industrial de Santander (UIS). <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/11075/10807>
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. (2018, 23 octubre). Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Congreso del Estado de Guanajuato. (s. f.). Portal del Congreso del Estado de Guanajuato. Recuperado 20 de diciembre de 2021, de <https://www.congresogto.gob.mx/>
- World Health Organization. (2020, 18 marzo). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331490/WHO-2019-nCoV-MentalHealth-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331490/WHO-2019-nCoV-MentalHealth-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill Interamericana.

- Bardón Treceño, J. (s. f.). *Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos. Psicología y Mente.* <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Malvido, A. (2020, 21 julio). *Consecuencias del estrés laboral.* [www.cursosfemxa.es. https://www.cursosfemxa.es/blog/consecuencias-estres-laboral](https://www.cursosfemxa.es/blog/consecuencias-estres-laboral)
- DOF - Diario Oficial de la Federación. (2011, 13 abril). *NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.* DOF. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5185903&fecha=13/04/2011
- Diario Oficial de la Federación. (2009, 30 noviembre). *NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo- Funciones y actividades.* DOF. <http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm>
- OPS/OMS. (s. f.). *Salud Mental y COVID-19.* OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1948, 7 abril). *¿Cómo define la OMS la salud?* OMS. <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>