



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR CIUDAD SAHAGÚN
LICENCIATURA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

Implementación de la NOM-035-STPS-2018 para prevenir los riesgos psicosociales en una empresa de la industria metal-mecánica.

Para obtener el título de licenciado en ingeniería industrial

Presenta

Emely Velem Avila Cortez

Director

Dr. Isidro Jesús González Hernández

Co-Director

Dr. Rafael Granillo Macías

Comité Tutorial

Mtro. Alejandro González Gómez

Dr. Isaías Simón Marmolejo

Ciudad Sahagún, Hidalgo, México, Noviembre del 2025



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Escuela Superior de Ciudad Sahagún
Campus Sahagún

CLII-068-25
Asunto: Autorización digital

P.D.L.I.I. C. Emely Velem Ávila Cortez
Presente

Por este conducto le comunico que el jurado que le fue asignado a su trabajo de "TESIS" con el nombre: "Implementación de la NOM-035-STPS-2018 para prevenir los riesgos psicosociales en una empresa de la industria metal-mecánica", y que después de revisarlo en reunión de sinodales han decidido autorizar la digitalización del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del jurado:

Presidente	Dr. Isaías Simón Marmolejo
Primer vocal	Dr. Isidro Jesús González Hernández
Segundo vocal	Dr. Rafael Granillo Macías
Secretario	Mtro. Alejandro González Gómez

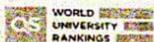
Sin otro particular, me es grato reiterar a usted la seguridad de mi atenta consideración y respeto.

Atentamente
"Amor, Orden y Progreso"
Fray Bernardino de Sahagún, Hgo., a 10 de noviembre de 2025

Dra. Francisca Santana Robles
Coordinadora de la Licenciatura en Ingeniería Industrial

Carretera Otumba - Cd. Sahagún No. 7, Colonia
Legaspi, Zona Industrial, Ciudad Sahagún, Hidalgo,
México C.P. 43998
Teléfono: 52 (771)7172000 Ext. 50201
essahagun@uaeh.edu.mx

c.c.p.- Expediente
"Amor, Orden y Progreso" FSR



WORLD UNIVERSITY RANKINGS

2025



THE Times Higher Education



uaeh.edu.mx

Dedicatorias

El presente proyecto está dedicado con todo mi cariño a mis padres, Josefa Cortez R. y Víctor Avila J., quienes con su esfuerzo incondicional me apoyaron y motivaron a concluir mi carrera universitaria. A mi padre, a quien siempre consideré el mejor padre y amigo, le agradezco profundamente por haberme inculcado el valor de la perseverancia y enseñarme que la palabra “*no puedo*” no existe, pues los obstáculos los ponemos nosotros mismos. Aunque no pueda compartir conmigo este logro en vida, sé que, desde donde esté, se sentirá orgulloso de mí.

Asimismo, agradezco a mi hijo Víctor Emiliano P. A., mi pequeño motor, quien me impulsa cada día y me motiva a ser una mejor persona.

Agradecimientos

Es grato expresar mi agradecimiento al Dr. Isidro J. G. H., quien me guio y motivó en el desarrollo de este proyecto, brindando su tiempo, conocimiento y acompañamiento académico. Su orientación fue fundamental para fortalecer mi formación y enriquecer este trabajo de investigación.

De igual manera, extiendo mi agradecimiento al comité tutorado del grupo de investigación por su valiosa participación en la evaluación de este proyecto, ya que sus observaciones, sugerencias y comentarios contribuyeron significativamente a mejorar la calidad y el alcance del mismo.

A todos ellos, mi sincero reconocimiento y gratitud por el apoyo brindado en este proceso académico.

Contenido

Resumen	8
Abstrac	9
1.1 Introducción.....	10
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Antecedentes.....	14
1.4 Justificación.....	18
1.5 Objetivos de la investigación	21
1.6 Hipótesis	21
1.7 Variables de estudio	22
1.8 Alcance y Limitaciones.....	25
1.9 Descripción General de la Estructura de la Tesis.....	27
Capítulo II. Marco Teórico.....	30
2.1. Marco de referencia	30
2.2. Fundamentos teóricos.....	32
2.3. Estado del arte.....	36
2.4. Marco conceptual.....	38
Capítulo III. Diseño Metodológico.....	61
3.1. Diseño metodológico de la tesis.....	61
3.2. Técnicas e Instrumentos de evaluación y recolección de datos.....	64
3.3. Procedimiento	66
3.3.1. Fase 1. Planificación y preparación (Diseño inicial).....	66
3.3.2. Fase 2. Aplicación de cuestionarios/instrumentos.....	67
3.3.3. Fase 3. Procesamiento y análisis de datos	69
3.3.4. Fase 4. Diseño de estrategia.....	69
3.3.4.1. Diseño de protocolos.....	70
3.3.4.2. Diseño de política	81
3.3.4.3. Escrito de cumplimiento.....	88
3.3.4.4. Diseño de capacitación y seguimiento	95
3.3.5. Fase 5. Validación de la propuesta	96
3.3.5.1. Generación de carpeta final de resultados	96

3.3.5.2. Exposición de propuesta realizada y sus resultados	96
3.3.5.3. Retroalimentación y apertura a mejoras	97
Capítulo IV. Resultados.	98
4.1. Resultado	98
4.2. Impacto observado	103
Capítulo V. Discusión	107
Conclusiones	109
Referencias	112
Anexos	120

Índice de Tablas

Tabla 1.1. Aplicación de la Guía de Referencia según el número de trabajadores.	13
Tabla 1.2 Operacionalización de variables.....	25
Tabla 2.1. Guía I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.	46
Tabla 2.2. Guía de Referencia II. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.....	50
Tabla 2.3. Guía de Referencia III. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.	57
Tabla 2.4. Criterios para la toma de acciones. STPS. (2018).....	58
Tabla 3.1. Porcentaje de cuestionarios aplicados.	69

Índice de Figuras

Figura 2.1. Factores que influyen en los riesgos psicosociales en el trabajo.	40
Figura 3.1. Procedimiento de investigación.....	62
Figura 3.2. Aplicación de formulario digital.....	64
Figura 3.3. Aplicación de cuestionario impreso.....	65
Figura 3.4. Contenido según la guía a aplicar.....	66
Figura 3.5. Presentación de la NOM-035 para capacitar.....	67
Figura 3.6. Base de datos Excel.....	67
Figura 3.7. Cuestionario Google forms.....	68
Figura 3.7. Manual de usuario.....	68
Figura 3.8. Programa Anual de capacitación.....	95
Figura 4.1 Aplicación de cuestionarios.....	98
Figura 4.2 Jornadas extensas.....	100
Figura 4.3 Jornadas extensas por tiempo extra.....	100
Figura 4.4 Jornadas laborales en días no hábiles.....	101
Figura 4.5 Exigencia de concentración.....	101
Figura 4.7. Descripción de acontecimientos traumáticos.....	102
Figura 4.8 Rotación de personal.....	104
Figura 4.10 Tabla de flujo de comunicación.....	105
Figura 4.11 Capacitación de sensibilización.....	105
Figura 4.12 Resultados generales.....	106
Figura 5.1 Diagrama de flujo del protocolo a seguir.....	120

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo principal implementar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, relativa a la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, dentro de una empresa de la industria metal-mecánica de pequeña escala. Esta norma, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), establece lineamientos para promover un entorno laboral saludable, seguro y libre de condiciones que afecten negativamente el bienestar mental y emocional de los trabajadores.

Como parte del desarrollo de este proyecto, se realizó un diagnóstico organizacional mediante la aplicación de los cuestionarios oficiales de la NOM-035-STPS-2018, dirigidos a los trabajadores de distintas áreas de la empresa. Los resultados permitieron identificar niveles de riesgo psicosocial bajos, medios y altos, los cuales se relacionaron principalmente con jornadas extensas, sobrecarga de trabajo, exigencia de concentración en las actividades y la percepción de accidentes laborales. Con base en estos hallazgos, se diseñó e implementó un plan de acción enfocado en la prevención de riesgos, la atención a eventos traumáticos severos y el fortalecimiento de una cultura organizacional positiva.

La implementación inicial de la NOM-035-STPS-2018 permitió identificar los factores de riesgo psicosocial y establecer mecanismos preventivos orientados al bienestar laboral. Si bien los resultados obtenidos corresponden a una fase diagnóstica y de diseño, se espera que, en su etapa de seguimiento, esta aplicación genere mejoras en el clima laboral y en los niveles de satisfacción y compromiso del personal.

En este sentido, la tesis contribuye a consolidar prácticas sostenibles en materia de seguridad y salud ocupacional, promoviendo el cumplimiento normativo y fortaleciendo el papel del ingeniero industrial como agente clave en la mejora del entorno organizacional y en el desarrollo de entornos de trabajo más seguros, saludables y productivos.

Palabras clave: NOM-035, riesgo psicosocial, salud ocupacional, clima organizacional, ingeniería industrial, productividad.

Abstrac

The main objective of this thesis was to implement the Mexican Official Standard NOM-035-STPS-2018, concerning the identification, analysis, and prevention of psychosocial risk factors in the workplace, within a small-scale metalworking company. This standard, issued by the Ministry of Labor and Social Welfare (STPS), establishes guidelines to promote a healthy, safe work environment free from conditions that negatively affect the mental and emotional well-being of workers.

As part of this project, an organizational diagnosis was conducted using the official questionnaires of NOM-035-STPS-2018, administered to workers in different areas of the company. The results identified low, medium, and high levels of psychosocial risk, which were primarily related to long workdays, work overload, demands for concentration, and the perception of workplace accidents. Based on these findings, an action plan was designed and implemented focusing on risk prevention, addressing severe traumatic events, and strengthening a positive organizational culture.

The initial implementation of NOM-035-STPS-2018 allowed for the identification of psychosocial risk factors and the establishment of preventive mechanisms focused on workplace well-being. While the results obtained correspond to a diagnostic and design phase, it is expected that, in its follow-up stage, this application will generate improvements in the work environment and in employee satisfaction and engagement levels.

In this sense, this thesis contributes to consolidating sustainable practices in occupational safety and health, promoting regulatory compliance and strengthening the role of the industrial engineer as a key agent in improving the organizational environment and in developing safer, healthier, and more productive work environments.

Keywords: NOM-035, psychosocial risk, occupational health, organizational climate, industrial engineering, productivity.

Capítulo I. Introducción y Planteamiento del Problema

1.1 Introducción

El trabajo representa una dimensión esencial en el desarrollo integral de las personas y de las sociedades, no solo como medio para la satisfacción de necesidades económicas, sino también como factor determinante en el bienestar físico y mental de los individuos (OIT, 2019). En este sentido, un entorno laboral saludable se caracteriza por condiciones de trabajo dignas, seguras y participativas, que fomentan el respeto, la colaboración y el crecimiento de los trabajadores, generando beneficios tanto para las organizaciones como para la sociedad en su conjunto (Secretaría de Salud, 2022).

Sin embargo, las condiciones laborales adversas pueden derivar en daños significativos para la salud de los trabajadores, a través de accidentes o enfermedades vinculadas con las funciones que desempeñan. Este fenómeno sitúa al espacio laboral como un factor clave en el análisis del proceso salud - enfermedad (Salas, 2013). Por ello, surge la disciplina de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), orientada al estudio y aplicación de medidas preventivas que garanticen el bienestar físico, psicológico y social de los empleados, integrando un enfoque global del cuidado de la salud en el ámbito organizacional (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

La ingeniería industrial, como disciplina orientada a la mejora de sistemas productivos y organizacionales, encuentra en la SST un campo estratégico de intervención. Esta relación cobra especial importancia al considerar que los entornos de trabajo seguros y saludables contribuyen directamente a incrementar la productividad, la eficiencia operativa, la motivación del personal y la sostenibilidad de las organizaciones (Castañares, 2004). Por ello, el ingeniero industrial tiene la responsabilidad de diseñar e implementar sistemas que minimicen riesgos laborales, fomenten el bienestar y cumplan con las normativas vigentes en materia de seguridad y salud.

En México, las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) representan un marco regulatorio que establece criterios técnicos y metodológicos obligatorios para

garantizar la seguridad y la salud en los centros de trabajo. Estas normas permiten a las organizaciones prevenir riesgos, proteger el capital humano y fortalecer su cultura organizacional (STPS, 2018). Una de las normas más relevantes en este contexto es la NOM-035-STPS-2018, la cual tiene como objetivo detectar, examinar y evitar los factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo. Esta norma establece disposiciones específicas para evaluar el entorno organizacional, promoviendo condiciones laborales que favorezcan la salud mental y emocional del personal.

El cumplimiento de la NOM-035 no sólo permite a las empresas cumplir con sus obligaciones legales, sino que también se traduce en beneficios tangibles como la reducción del ausentismo, la mejora en la retención del talento y el fortalecimiento del clima laboral (Gómez, 2023). Asimismo, al integrar esta norma en los sistemas de gestión de la calidad y las organizaciones adoptan un enfoque proactivo frente a los riesgos psicosociales, alineado con estándares internacionales de buenas prácticas.

En esta tesis se abordará específicamente la aplicación e impacto de la NOM-035-STPS-2018 en el entorno organizacional de una empresa de industrial metal-mecánica, con el fin de identificar las condiciones laborales que influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores. Esta línea de estudio permite al estudiante de ingeniería industrial aplicar conocimientos técnicos y normativos para contribuir a la mejora del ambiente laboral y, en consecuencia, al desempeño general de la organización.

1.2 Planteamiento del Problema

En la empresa JM, dedicada a la manufactura de componentes metal-mecánicos en Ciudad Sahagún, Hidalgo, se han identificado condiciones laborales que reflejan la necesidad urgente de implementar un sistema estructurado para la prevención de riesgos psicosociales. La organización enfrenta una alta exigencia productiva, uso continuo de maquinaria pesada y jornadas extensas, lo que incrementa la carga física y mental de los trabajadores y genera un entorno susceptible a incidentes y estrés laboral.

Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2024, previo a la implementación de la NOM-035-STPS-2018, se registraron siete incapacidades laborales derivadas de accidentes en el área de producción, siendo uno de ellos particularmente grave al implicar la pérdida de un miembro corporal. Este hecho tuvo un impacto psicosocial significativo en el personal, ya que de entre cada 5 trabajadores 3 manifestaron temor, ansiedad y desconfianza al reincorporarse a sus actividades, especialmente al operar la maquinaria involucrada en el accidente.

Los informes elaborados por el área de Seguridad e Higiene señalaron tanto factores personales como organizacionales vinculados con estos sucesos, entre ellos la falta de concentración derivada de problemas personales, el cansancio por exceso de trabajo, el uso inadecuado de la maquinaria, y la carencia de seguimiento en los programas de capacitación sobre seguridad. Estas condiciones evidencian una débil cultura preventiva y una escasa atención a los factores psicosociales, elementos que influyen directamente en el desempeño, la motivación y el bienestar de los trabajadores.

Un aspecto crítico identificado es que la empresa no contaba con un diagnóstico previo ni con instrumentos formales para evaluar los factores de riesgo psicosocial, lo que impedía conocer el nivel real de exposición del personal a situaciones de estrés, fatiga o desmotivación. La ausencia de esta evaluación sistemática representa un riesgo tanto para la salud emocional de los trabajadores como para la operatividad y productividad de la empresa, además de limitar el cumplimiento normativo ante las disposiciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

En este contexto, la problemática central radica en la inexistencia de un modelo de gestión psicosocial y organizacional basado en evidencia que permita identificar, analizar y prevenir los riesgos asociados al trabajo. Esta carencia se traduce en altos niveles de estrés, percepción de inseguridad, bajo compromiso organizacional y afectaciones al clima laboral.

Por lo tanto, la implementación de la NOM-035-STPS-2018 se plantea como una acción prioritaria para esta empresa, al ofrecer los lineamientos técnicos y metodológicos necesarios para realizar el primer diagnóstico formal, detectar los factores de riesgo psicosocial y establecer estrategias preventivas y correctivas. Con ello, se busca fortalecer el bienestar emocional del personal y consolidar un entorno organizacional más seguro, saludable y productivo.

De acuerdo con lo establecido en la NOM-035-STPS-2018, las acciones que deben implementarse en los centros de trabajo varían en función del número de trabajadores, a través de la aplicación de las Guías de Referencia correspondientes. Estas guías permiten identificar y evaluar factores de riesgo psicosocial, así como establecer mecanismos de atención y seguimiento para los colaboradores afectados. En la Tabla 1.1, se muestra la guía aplicable conforme al número de empleados.

Número de trabajadores	Número de guía ha aplicar
1-15 trabajadores	Guía 1
16-50 trabajadores	Guía 2
50-150 trabajadores	Guía 3
Más de 150 trabajadores	1 prueba por cada 35 trabajadores

Tabla 1.1. Aplicación de la Guía de Referencia según el número de trabajadores.

En la empresa JM donde se desarrolló este proyecto de tesis se manejan dos razones sociales: una con una plantilla de entre 1 y 15 trabajadores, y otra con 16 a 50 trabajadores. Por esta razón, se aplica una estrategia diferente, generando dos archivos y filtros independientes que permiten organizar y gestionar la información de forma precisa. La aplicación de las guías puede realizarse tanto de manera tangible (en papel) como digital, mediante herramientas como registros en hojas de cálculo de Excel y otras plataformas, lo que facilita el procesamiento de datos y permite obtener resultados de forma más eficiente y confiable.

Pregunta Principal de Investigación:

- ¿Cómo impacta la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la identificación de factores de riesgo psicosocial y en el clima laboral dentro de una empresa de la industria metal-mecánica?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa antes de la implementación de la NOM-035-STPS-2018?
- ¿Cómo afecta la implementación de la normativa en la percepción del ambiente laboral y en la reducción de accidentes laborales?
- ¿Qué acciones preventivas deben aplicarse para mitigar los factores de riesgo psicosocial y mejorar el bienestar de los empleados?

1.3 Antecedentes

La industria metal-mecánica representa uno de los sectores más relevantes en el panorama manufacturero de México. Dedicada a la producción de maquinaria, herramientas y productos metálicos, constituye un eje clave en la cadena de suministro de múltiples industrias como la automotriz, la construcción, la energía y la aeronáutica. Este sector se caracteriza por altos niveles de demanda productiva, ritmos de trabajo intensivos y la necesidad de cubrir turnos continuos que aseguren la competitividad y la eficiencia. Sin embargo, estas condiciones laborales generan exigencias físicas y psicosociales que pueden derivar en riesgos significativos para la salud de los trabajadores.

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), en el segundo trimestre de 2025, cerca del 24% de la población ocupada en México trabajó más de 48 horas a la semana, reflejando la persistencia de jornadas laborales extensas en el país (INEG, 2025). Este fenómeno cobra mayor relevancia al analizarse en un marco comparativo internacional: la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ubica a México de manera sistemática entre los primeros lugares de horas trabajadas al año, lo cual se asocia

con un mayor riesgo de desgaste físico y psicológico en ausencia de medidas de prevención (OCDE, 2025).

La discusión sobre seguridad y salud en el trabajo ha evolucionado de un enfoque centrado en la reducción de accidentes a una perspectiva integral que reconoce la influencia de la organización del trabajo, la salud mental y el bienestar social en la productividad y sostenibilidad de las empresas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) enfatiza que la salud ocupacional debe promover y mantener el máximo nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, garantizando no sólo la prevención de enfermedades profesionales, sino también la adaptación adecuada de los puestos de trabajo a las capacidades de las personas (OIT, 2019).

En el caso del sector metal mecánico, diversos estudios han documentado la presencia significativa de riesgos psicosociales. Investigaciones realizadas en plantas de América Latina evidencian la existencia de factores como la sobrecarga laboral, el control limitado sobre el trabajo, la presión por el cumplimiento de tiempos de ciclo y las deficiencias en la comunicación organizacional, los cuales se relacionan directamente con síntomas de estrés, disminución de la satisfacción laboral y un aumento en la rotación de personal (Beltrán et al., 2016). Un estudio aplicado en Jalisco mostró, mediante instrumentos psicométricos validados, cómo las condiciones laborales en una planta metal-mecánica estaban vinculadas con altos niveles de agotamiento emocional y baja motivación, confirmando la relevancia del análisis de los factores psicosociales en este sector.

El trabajo académico también ha puesto de relieve la relación entre las largas jornadas laborales, la organización del trabajo y el bienestar físico y mental de los colaboradores. Gómez (2023) subraya que la exposición a factores de riesgo psicosocial puede generar afectaciones como estrés, ansiedad o depresión, con implicaciones tanto en la salud individual como en el desempeño organizacional. Por su parte, Salas (2013) sostiene que el trabajo intensivo, aunado a condiciones ambientales adversas, constituye un riesgo que debe abordarse con estrategias de salud ocupacional integrales, tales como la promoción de actividad física, la capacitación y la adaptación ergonómica de los puestos de trabajo.

En este sentido, las directrices internacionales destacan la importancia de promover entornos de trabajo positivos. La OMS, (2022) identifica que un entorno laboral saludable no se limita a la ausencia de riesgos físicos, sino que incluye dimensiones psicosociales como la comunicación efectiva, el apoyo social, la carga laboral equilibrada y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. De manera consistente, García y Gutiérrez (2023) encuentran que variables como la motivación, el liderazgo, el clima laboral y la comunicación impactan de manera significativa en la satisfacción laboral de empleados de pequeñas empresas, un hallazgo especialmente pertinente en talleres metal-mecánicos con estructuras organizacionales jerárquicas y limitados recursos de gestión.

Para abordar estos retos, es indispensable apoyarse en bases teóricas y conceptuales que permitan entender y gestionar los factores psicosociales. En primer lugar, los sistemas de gestión de la SST han cobrado relevancia a través de estándares internacionales emitidos por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) como la ISO 45001:2018, que proporciona un marco estructurado para la identificación de riesgos, la participación de los trabajadores y la mejora continua. Este estándar resulta especialmente útil para las organizaciones que buscan integrar la gestión de los riesgos psicosociales con otros sistemas de gestión de calidad y productividad (ISO, 2018).

En segundo lugar, los principios de la mejora continua, derivados de la filosofía de Deming y las metodologías Lean, ofrecen herramientas valiosas para la construcción de entornos organizacionales favorables. La estandarización de procesos, la nivelación de cargas de trabajo (heijunka) y la reducción de la variabilidad son elementos que, al implementarse, no sólo mejoran la eficiencia productiva, sino que también reducen el estrés y favorecen la participación de los trabajadores en la solución de problemas.

Por último, el abordaje de la salud mental en el trabajo ha sido fortalecido por las directrices de la OMS (2022), que recomiendan priorizar intervenciones organizacionales como el diseño de tareas, la capacitación en liderazgo y los programas de apoyo psicosocial por encima de acciones centradas únicamente en el individuo, como talleres aislados de manejo del estrés. Estas propuestas

enfatan la necesidad de integrar la salud mental como un componente estratégico de la gestión empresarial.

En el ámbito normativo mexicano, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 representa un avance significativo al establecer la obligación de los centros de trabajo de identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como de promover entornos organizacionales favorables (STPS, 2018). Esta norma distingue entre las obligaciones según el tamaño de la empresa, proporcionando guías de referencia para el diagnóstico y la elaboración de políticas organizacionales, y marcando un precedente en la regulación de la salud psicosocial en el país.

La articulación de la NOM-035 con estándares internacionales, como la ISO 45001, potencia su aplicabilidad al proporcionar una estructura de gestión reconocida globalmente que facilita la integración de acciones preventivas en los procesos productivos cotidianos. Esta sinergia permite institucionalizar la cultura de prevención en las organizaciones metal-mecánicas, promoviendo la participación de los trabajadores, el liderazgo de la alta dirección y la mejora continua (STPS, 2018; ISO, 2018).

No obstante, diversos análisis críticos han señalado que la implementación de la NOM-035 enfrenta desafíos. Patlán-Pérez (2019) advierte que, en algunos casos, las organizaciones reducen la aplicación de la norma a la simple aplicación de cuestionarios, sin desarrollar acciones correctivas ni integrar los resultados en su planeación estratégica. De igual manera, existe una limitada capacitación de mandos medios para interpretar los diagnósticos y proponer soluciones, lo que puede llevar a un cumplimiento formal pero no sustantivo.

En conclusión, el estado actual del conocimiento evidencia que la gestión de los riesgos psicosociales en la industria metal-mecánica es un tema de alta prioridad que requiere un abordaje integral. Los antecedentes generales muestran que México enfrenta un escenario de jornadas laborales prolongadas que elevan el riesgo de afectaciones psicosociales. Los antecedentes específicos documentan que este sector presenta condiciones particulares que aumentan la vulnerabilidad de los trabajadores. Las bases teóricas y conceptuales proporcionan herramientas

de gestión y marcos normativos internacionales que pueden ser aprovechados para el diseño de estrategias efectivas. Finalmente, la NOM-035-STPS-2018 representa un instrumento clave en el contexto mexicano, aunque su éxito depende de la capacidad de las organizaciones para trascender el cumplimiento formal y promover verdaderos entornos organizacionales favorables.

1.4 Justificación

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa JM de la industria metal-mecánica se justifica por la necesidad de atender de manera integral los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, los cuales afectan tanto la salud de los trabajadores como el desempeño organizacional. En México, más del 24% de las personas ocupadas labora más de 48 horas a la semana (INEGI, 2025), lo que coloca al país entre los primeros lugares de horas trabajadas dentro de la OECD (OECD, 2023). Este contexto genera condiciones propicias para el agotamiento, el estrés crónico y una disminución en la productividad, lo que subraya la relevancia del problema.

En el ámbito industrial, los colaboradores de la rama metal-mecánica están expuestos a una combinación de riesgos físicos y psicosociales derivados del uso de maquinaria pesada, turnos prolongados y demandas de producción variables (Hernández-Santiago, 2020). La NOM-035 busca mitigar estos efectos a través de la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, además de fomentar un entorno organizacional favorable (STPS, 2018). Su aplicación no solo responde a un mandato normativo, sino que también contribuye a la sostenibilidad empresarial, pues la OIT (2019) ha señalado que el trabajo decente es un pilar para el crecimiento económico inclusivo y para mejorar la competitividad en los sectores productivos.

Sin embargo, al analizar la realidad de la empresa JM, se observó que las condiciones laborales reflejan la necesidad de implementar un sistema estructurado de prevención de riesgos psicosociales. Durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2024 se registraron siete incapacidades laborales, una de ellas con la pérdida de un miembro corporal, lo que produjo un fuerte impacto psicosocial

entre los trabajadores. Tras estos eventos, una parte significativa del personal (3 de cada 5 trabajadores) manifestó temor, ansiedad y desconfianza al reincorporarse a sus actividades, particularmente al operar la maquinaria involucrada en el accidente. A ello se suman factores organizacionales como la falta de concentración derivada de la sobrecarga de trabajo, el cansancio físico, la insuficiente capacitación y la escasa cultura preventiva, lo que ha debilitado el compromiso laboral y afectado el clima organizacional.

Un aspecto crítico identificado es que la empresa no contaba con un diagnóstico previo ni con instrumentos formales para evaluar los factores de riesgo psicosocial, lo que impedía conocer el nivel real de exposición del personal a situaciones de estrés, fatiga o desmotivación. Esta carencia de información dificultaba la toma de decisiones y la implementación de estrategias correctivas. En este sentido, la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 se plantea como una acción prioritaria, ya que ofrece las herramientas metodológicas necesarias para detectar los factores de riesgo y diseñar programas de prevención y seguimiento que promuevan el bienestar psicológico laboral.

Desde la perspectiva académica, esta tesis contribuye al campo de la Ingeniería Industrial al vincular conocimientos teóricos y prácticos en ergonomía, gestión de la calidad, seguridad industrial y desarrollo organizacional. La implementación de la NOM-035 permite aplicar metodologías de análisis de riesgos, estadística, gestión de procesos y mejora continua, competencias centrales en la formación del ingeniero industrial (Patlán-Pérez, 2019). Asimismo, fomenta la capacidad de diseñar estrategias de intervención basadas en evidencia científica y en estándares internacionales de seguridad y salud en el trabajo, como la ISO 45001 (Castañares, 2004).

En el ámbito empresarial, la relevancia de esta propuesta radica en los beneficios tangibles que puede generar. La evidencia muestra que un adecuado manejo de los factores de riesgo psicosocial mejora el clima organizacional, reduce la rotación, incrementa la satisfacción laboral y favorece la productividad (García y Gutiérrez, 2023). Para una empresa metal-mecánica, donde los procesos de producción dependen directamente del desempeño físico y mental de los

trabajadores, garantizar un ambiente laboral seguro y saludable significa optimizar recursos, disminuir accidentes y, en consecuencia, mejorar la calidad de los productos y la competitividad en el mercado (Briceño-Ayala, 2022).

Finalmente, en el plano social y económico, este proyecto de tesis se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas, en particular con el ODS 3 (salud y bienestar) y el ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico). La promoción de la salud mental en el trabajo, como lo señala la OMS (2022), es esencial no solo para el bienestar individual, sino también para el desarrollo sostenible de las comunidades y regiones. En este contexto, la aplicación de la NOM-035 puede constituirse como un referente replicable que fomente prácticas empresariales responsables en otras organizaciones del sector, generando impactos positivos tanto en el ámbito económico como en el social.

De forma específica, la implementación de esta norma en la empresa JM permitirá crear el primer diagnóstico formal de factores de riesgo psicosocial, estableciendo indicadores medibles. A partir de sus resultados, se podrán diseñar protocolos de atención a eventos traumáticos, políticas de comunicación y programas de capacitación preventiva que fortalezcan la cultura organizacional. De esta manera, la tesis no solo busca cumplir con una exigencia normativa, sino demostrar que la gestión de los riesgos psicosociales puede integrarse a los procesos productivos como una herramienta estratégica de mejora continua y sostenibilidad.

1.5 Objetivos de la investigación

Objetivo General

- I. Implementar la NOM-035-STPS-2018 en una empresa de la industria metal-mecánica mediante la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, con el propósito de promover un entorno organizacional favorable, fortalecer el bienestar y la salud mental de los trabajadores, y mejorar las condiciones laborales, reduciendo el estrés y fomentando una cultura de apoyo organizacional.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la empresa respecto a la gestión de riesgos psicosociales, identificando los factores críticos que inciden en la salud mental y el bienestar de los colaboradores.
2. Aplicar los cuestionarios establecidos en la NOM-035-STPS-2018 para evaluar las condiciones de trabajo, identificar riesgos psicosociales y analizar las necesidades de los trabajadores.
3. Diseñar e implementar protocolos de prevención, atención y seguimiento de riesgos psicosociales, alineados con la normativa y adaptados a las características del sector metalmeccánico.

1.6 Hipótesis

Ante la problemática de los factores de riesgo psicosociales y su prevención, se propone una estrategia de implementación que contemple un orden y una programación adecuados para su desarrollo. En este punto, se plantean las siguientes hipótesis para este proyecto de tesis:

Hipótesis de investigación (H0):

- La implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa JM del sector metalmeccánico, mediante la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, la capacitación del personal y el establecimiento de medidas de prevención y control, se asocia positivamente con la disminución del estrés

laboral, una buena salud emocional y el fortalecimiento del clima organizacional, lo cual impacta de manera significativa en el aumento de la productividad y el compromiso de los trabajadores.

Hipótesis alternativa (H1):

- La implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa JM del sector metalmeccánico no tiene relación significativa con la disminución del estrés laboral, una buena salud emocional, ni con el fortalecimiento del clima organizacional, por lo que no genera efectos relevantes en la productividad ni en el compromiso de los trabajadores.

1.7 Variables de estudio

Las variables que intervienen en el desarrollo de esta tesis sobre la implementación de la NOM-035-STPS-2018 son las siguientes:

Variable Independiente:

1 Implementación de la NOM-035-STPS-2018:

- Definición teórica: Conjunto de normas y directrices establecidas por la STPS que buscan identificar, analizar y controlar los riesgos psicosociales, promoviendo al mismo tiempo condiciones laborales favorables en los centros de trabajo.
- Definición operacional: Grado en que la empresa aplica las disposiciones de la norma, a través de diagnósticos, aplicación de cuestionarios, programas de prevención, protocolos de atención y capacitación al personal.
- Dimensiones e indicadores:
 - Cumplimiento normativo → 85% de lineamientos de la NOM implementados.
 - Aplicación de instrumentos → Número de cuestionarios aplicados (61) / total de trabajadores (64).
 - Acciones de prevención y seguimiento → Número de capacitaciones, talleres o protocolos diseñados.

- Escala de medición: Razón (porcentajes, frecuencias, cantidad de acciones implementadas).

Variables Dependientes:

1 Estrés laboral:

- Definición teórica: Respuesta física y emocional adversa que surge cuando las exigencias del trabajo superan los recursos del trabajador (OIT, 2019).
- Definición operacional: Nivel de estrés reportado por los trabajadores mediante el cuestionario de la NOM-035-STPS-2018.
- Dimensiones e indicadores:
 - Exigencias del trabajo → Nivel reportado en cuestionario (bajo, medio, alto).
 - Tiempo de recuperación → Frecuencia de síntomas asociados (cansancio, trastornos del sueño, alteraciones emocionales).
 - Escala de medición: Ordinal (niveles de estrés: bajo, medio, alto).

2 Bienestar emocional:

- Definición teórica: Estado subjetivo de satisfacción y equilibrio emocional derivado de condiciones laborales favorables (Diener, 2000).
- Definición operacional: Nivel de bienestar emocional medido a través de la sección de satisfacción laboral en los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018.
- Dimensiones e indicadores:
 - Satisfacción con el ambiente laboral → % de trabajadores que reportan satisfacción.
 - Estado de ánimo general → Escala de frecuencia de emociones positivas/negativas.
- Escala de medición: Ordinal (escala de satisfacción), Razón (porcentaje de respuestas positivas).

3 Clima organizacional:

- Definición teórica: Percepción compartida de los trabajadores sobre las prácticas, políticas y procedimientos en la organización (Chiavenato, 2017).

- Definición operacional: Nivel de percepción positiva del clima laboral evaluado con los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018.
- Dimensiones e indicadores:
 - Relaciones interpersonales → Nivel de confianza y apoyo entre compañeros.
 - Comunicación → Percepción de claridad en la comunicación organizacional.
- Escala de medición: Ordinal (escala de percepción).

4 Compromiso organizacional

- Definición teórica: Grado de identificación y apego del trabajador con la empresa, reflejado en su disposición a contribuir en el logro de objetivos (Meyer y Allen, 1997).
- Definición operacional: Nivel de compromiso expresado por los trabajadores a través de cuestionarios y tasas de rotación.
- Dimensiones e indicadores:
 - Permanencia → % de rotación voluntaria.
 - Identificación → Nivel de acuerdo con ítems sobre orgullo y sentido de pertenencia.
- Escala de medición: Razón (porcentaje de rotación), Ordinal (escala de percepción).

Con el fin de ofrecer un contexto conciso sobre las variables y el sustento de nuestra hipótesis, a continuación, se presenta la Tabla 1.2 donde se describe la operacionalización de las variables de estudio con el fin de introducir a la NOM-035-STPS-2018.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento de medición	Ejemplos de los instrumentos
Implementación de la NOM-035-STPS-2018	Cumplimiento normativo	% de lineamientos aplicados	Razón	Revisión documental	Protocolos, políticas y comisiones
	Aplicación de instrumentos	N.º de cuestionarios aplicados	Razón	Registro de aplicación	Gráfica de pastel
	Acciones de prevención	N.º de capacitaciones/talleres	Razón	Reportes de capacitación	Indicador de capacitación anual
Estrés laboral	Exigencias del trabajo	Nivel reportado en cuestionario	Ordinal	Cuestionario NOM-035	Gráfica de pastel
Bienestar emocional	Satisfacción laboral	% de trabajadores satisfechos	Razón	Cuestionario NOM-035	Gráfica de pastel
Clima organizacional	Identificación	Percepción de claridad	Ordinal	Cuestionario NOM-035	Gráfica de pastel y actividades del entorno laboral

Tabla 1.2 Operacionalización de variables.

1.8 Alcance y Limitaciones

Uno de los desafíos más grande dentro de la empresa es el cambio cultural de los trabajadores, considerando que la mayor parte de ellos son personas arriba de los 35 años de edad, influido en la percepción y comportamiento de los empleados quienes dejando de lado otros factores externos que puedan afectar la cultura organizacional.

Este proyecto de tesis se desarrolló en una empresa de la industria metal mecánica ubicada en Ciudad Sahagún, Hidalgo, enfocándose en la implementación de la NOM-035-STPS-2018.

Alcance

El alcance principal de este trabajo de tesis es implantar la NOM-035-STPS-2018 en una empresa del sector metalmecánico, dándole seguimiento al proceso de adopción dentro de un periodo anual, contemplando a todo su personal. Si bien se iniciará con la aplicación de evaluaciones, se prevé que este proceso genere un desarrollo sostenido en la atención de los riesgos psicosociales. En este sentido, el proyecto de tesis incluye:

1. Diagnóstico actualizado sobre la situación de los riesgos psicosociales en la organización.
2. Aplicación de instrumentos oficiales establecidos por la NOM-035-STPS-2018.
3. Diseño de un plan de mejora que contemple estrategias de prevención y atención, con base en la cultura de seguridad y bienestar laboral.
4. Fortalecimiento del clima organizacional, a través de la promoción de un liderazgo empático, la mejora en los canales de comunicación y la consolidación de una cultura preventiva.

Se espera que la correcta implementación de la norma permita identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, lo que se traducirá en la disminución del estrés laboral, el fortalecimiento del bienestar de los empleados y el incremento de la productividad (STPS, 2018; Beltrán et al. 2023).

Limitaciones

Por otra parte, se contemplan los imprevistos, que bajo el desarrollo de este trabajo de tesis se presentaron algunas limitaciones, como:

- Resistencia al cambio cultural: gran parte de la plantilla está conformada por trabajadores mayores de 35 años, lo que puede dificultar la aceptación de nuevas prácticas relacionadas con la salud mental y el bienestar organizacional (Ghiotto, 2015).

- Disponibilidad de tiempo y recursos: la aplicación de cuestionarios de la NOM-035 requiere entre 5 y 15 minutos por trabajador, lo que implica interrupciones temporales en la producción y puede generar resistencia operativa (OIT, 2012).
- Errores en la recolección y procesamiento de datos: el llenado manual de formularios y su transferencia a bases digitales puede ocasionar inconsistencias, afectando la calidad del análisis.
- Capacitación limitada: la necesidad de contar con personal capacitado en la correcta aplicación e interpretación de los instrumentos puede restringir la efectividad del proceso (OMS, 2020).
- Sensibilización insuficiente: la falta de conciencia sobre la importancia de la salud mental en el trabajo puede reducir la participación activa de los empleados y dificultar la sostenibilidad del sistema de prevención.

Estas limitaciones pueden impactar en el grado de efectividad de la implementación de la norma, por lo que será necesario establecer estrategias de comunicación, capacitación y gestión del cambio que minimicen su efecto en el desarrollo de la tesis (Arnold y Randall, 2012; LFT, 2022).

1.9 Descripción General de la Estructura de la Tesis

La presente tesis se organiza en cinco capítulos, cada uno de los capítulos está estructurado de manera lógica y secuencial con el objetivo de guiar a los revisores de esta tesis, desde la identificación del problema hasta la exposición de los resultados y conclusiones finales. Su finalidad es ofrecer una visión clara y coherente del proceso de investigación seguido para la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en una empresa del sector metal-mecánico, destacando cómo cada apartado contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados.

Capítulo I. Introducción y Planteamiento del Problema.

En este capítulo se establece el contexto general de la tesis y se define la problemática central relacionada con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Se presentan los antecedentes del sector metal-mecánico, la justificación del estudio, los objetivos generales y específicos, la hipótesis, las variables de estudio, así como los alcances y limitaciones. Este capítulo constituye la base conceptual y metodológica que orienta todo el desarrollo de la tesis, permitiendo comprender la relevancia social, industrial y académica de la implementación de la NOM-035-STPS-2018.

Capítulo II. Marco Teórico y Referencial.

Este capítulo desarrolla los fundamentos conceptuales, teóricos y normativos que sustentan la investigación. Incluye una revisión de la literatura especializada en materia de riesgos psicosociales, salud ocupacional, ergonomía, psicología del trabajo y gestión organizacional. Además, analiza teorías y modelos como el de estrés laboral, demanda-control-apoyo, esfuerzo-recompensa y clima organizacional, así como los estándares internacionales ISO 45001 e ISO 45003, que se articulan con la NOM-035. También presenta el estado del arte y el marco conceptual, donde se definen los principales términos y categorías empleadas. Esta sección de la tesis proporciona el soporte teórico necesario para la comprensión e interpretación de los resultados del estudio.

Capítulo III. Diseño Metodológico.

En este capítulo se describe con detalle el enfoque, tipo y diseño de la investigación, que corresponde a un estudio aplicado, descriptivo y correlacional. Se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como los cuestionarios oficiales de la NOM-035-STPS-2018, así como los procedimientos seguidos durante cada fase: planificación, aplicación, análisis, diseño de estrategias y validación. Además, se incluyen los mecanismos de evaluación, los criterios de muestreo, la estructura de las bases de datos y las acciones de capacitación desarrolladas. Este capítulo expone de manera sistemática el proceso que permitió la implementación de la norma dentro de la empresa analizada.

Capítulo IV. Resultados y Análisis de Datos.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de la NOM-035-STPS-2018 y su procesamiento estadístico. Se muestran los principales hallazgos sobre los niveles de riesgo psicosocial, las condiciones laborales y los indicadores de bienestar emocional, clima organizacional y estrés laboral. A partir de la interpretación de los datos, se identifican las áreas críticas de intervención y se valoran los impactos positivos observados tras la aplicación de la norma, tales como la mejora en la comunicación interna, la reducción de la rotación de personal y el fortalecimiento del liderazgo empático.

Capítulo V. Discusión.

Finalmente, este capítulo contrasta los resultados obtenidos con los planteamientos teóricos y antecedentes revisados, interpretando el significado de los hallazgos en relación con la hipótesis y los objetivos del estudio. Se analizan las implicaciones de la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en el contexto de la empresa metal-mecánica, se reconocen las limitaciones metodológicas y se proponen líneas de mejora y recomendaciones para futuras investigaciones. La discusión final permite evaluar el aporte técnico, normativo y social de la tesis dentro del campo de la Ingeniería Industrial.

Capítulo II. Marco Teórico.

2.1. Marco de referencia

El trabajo constituye una actividad esencial para el desarrollo humano, económico y social. A través de él se generan bienes y servicios, se obtienen ingresos y se configuran las relaciones sociales y culturales que estructuran la vida cotidiana. No obstante, las profundas transformaciones derivadas de la globalización, la apertura de mercados, la introducción de nuevas tecnologías y los cambios organizacionales han modificado sustancialmente las condiciones laborales. Estas transformaciones han generado mejoras en productividad y competitividad, pero también han incrementado las exigencias físicas, cognitivas y emocionales a las que se ven expuestos los trabajadores (Unda et al., 2016).

En este contexto, los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) se han convertido en un tema prioritario para la salud ocupacional y la gestión organizacional. Los FRP son condiciones presentes en el trabajo directamente relacionadas con la organización, el contenido de las tareas y las relaciones laborales, que pueden afectar de forma adversa la salud física, psicológica y social de los trabajadores, así como el desarrollo del trabajo (Martín y Pérez, 1997; Zaldívar y Encalada, 2021). Según la OIT y la OMS, estos factores se asocian con altos niveles de estrés, ansiedad, problemas del sueño, disminución del bienestar y deterioro de la calidad de vida laboral (OIT, 2019; OMS, 2022).

Para comprender el enfoque de la NOM-035-STPS-2018, es indispensable familiarizarse con conceptos básicos que faciliten su entendimiento. Esta norma se respalda en diversas ciencias sociales, como la sociología, la psicología, la ergonomía y la medicina del trabajo, que aportan enfoques integrales para abordar los riesgos psicosociales. También se fundamenta en nociones básicas como el trabajo, los riesgos, la salud, el entorno laboral y los factores que inciden en el bienestar de los trabajadores. Comprender estos elementos resulta esencial para aplicar de manera efectiva medidas y acciones que promuevan ambientes laborales seguros, saludables y productivos (OIT, 2012).

De acuerdo con la OIT (1984), Los factores psicosociales en el ámbito laboral se entienden como la interrelación entre las tareas, el entorno de trabajo y el grado de satisfacción laboral y las condiciones de organización en relación con las capacidades y la situación personal del trabajador. Cuando estas interacciones son disfuncionales, se convierten en factores de riesgo psicosocial que pueden generar estrés, ansiedad, trastornos del sueño, conflictos interpersonales, ausentismo y otras consecuencias adversas para la salud y el desempeño (Benavides et al., 2002; OMS, 1990).

Los primeros hallazgos sobre la exposición a riesgos psicosociales en distintas ocupaciones en México muestran que variables como la falta de planeación, las jornadas extensas, la presión de tiempo, el maltrato de superiores, la inseguridad en el empleo y los conflictos laborales son recurrentes y presentan una probabilidad de exposición de entre 30 % y 100 %, según el puesto y el sector (Pérez y Torres, 2017). Estos datos evidencian la necesidad de diagnósticos actualizados y metodologías confiables para evaluar estos factores en cada organización, así como la urgencia de implementar estrategias preventivas.

En México, la identificación y control de los FRP se formalizó con la publicación de la NOM-035-STPS-2018, “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención”, que entró en vigor en 2019 (STPS, 2018). Su objetivo es establecer los aspectos clave que permitan detectar, estudiar y mitigar los factores de riesgo psicosocial, así como, promover un entorno organizacional favorable. Esta norma obliga a las empresas a diagnosticar y gestionar los riesgos psicosociales y a implementar acciones de mejora.

Su aplicación cobra especial relevancia en sectores altamente demandantes, como el metalmeccánico, donde los trabajadores enfrentan cargas físicas, cognitivas y emocionales derivadas de procesos intensivos, ambientes ruidosos, horarios extendidos y exposición a riesgos físicos y organizacionales (OECD, 2025). En este sector, la salud y el bienestar de los trabajadores impactan directamente en la productividad, la seguridad y el cumplimiento normativo.

Diversos estudios confirman la relación entre los factores psicosociales y la calidad de vida laboral. Zaldívar y Encalada (2021) encontraron que la aplicación de

la NOM-035-STPS-2018 representa una oportunidad para mejorar el bienestar de los trabajadores, reducir la rotación y aumentar el compromiso organizacional. Por su parte, Unda et al. (2016) validaron en población mexicana una escala para medir factores psicosociales, identificando dimensiones como percepción de inequidad, sobrecarga laboral, inseguridad, falta de recursos y exigencias emocionales elevadas; estas dimensiones son extrapolables a sectores industriales con alta exigencia.

En este sentido, la NOM-035-STPS-2018 no solo es un instrumento normativo, sino también una herramienta estratégica para atender una problemática creciente que afecta la productividad, el clima organizacional y la salud integral de los trabajadores. Su implementación correcta puede contribuir a la disminución del estrés, la violencia laboral, el burnout y otros riesgos psicosociales que impactan tanto a la empresa como a la sociedad (Beltrán et al. 2023; OMS, 2022).

El sector metalmecánico, como uno de los pilares industriales del país, presenta un contexto ideal para analizar la implementación de esta norma. La presión en tiempos de entrega, la innovación tecnológica, los procesos intensivos y las altas expectativas de productividad incrementan las exigencias laborales y, por ende, la probabilidad de exposición a factores psicosociales (OECD, 2025).

En este contexto, la presente investigación se fundamenta en la necesidad de contar con evidencia empírica sobre la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en empresas del sector metalmecánico, explorando sus efectos en la identificación de factores de riesgo psicosocial y en la generación de estrategias preventivas que promuevan un entorno organizacional favorable.

2.2. Fundamentos teóricos

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 se sustenta en enfoques teóricos y modelos interdisciplinarios que explican el impacto de los riesgos psicosociales en la salud física, mental y social de los trabajadores, así como su repercusión en el clima organizacional y la productividad. Esta normativa converge con disciplinas como la psicología, sociología, ergonomía y gestión organizacional, constituyendo un marco integral para la identificación, prevención y control de dichos riesgos,

especialmente en entornos de alta exigencia como el sector metalmecánico determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Teoría del estrés laboral

La teoría de Lazarus y Folkman (1984) define el estrés como el resultado de la interacción entre las demandas del entorno y los recursos del individuo. Cuando las exigencias superan la capacidad percibida, se genera tensión y efectos sobre la salud física y mental. En el sector metalmecánico, jornadas extenuantes y presión por cumplimiento de metas pueden potenciar esta tensión, disminuyendo productividad y aumentando incidentes.

Modelo demanda-control-apoyo

Karasek y Theorell (1990) plantean que el estrés se intensifica ante altas demandas, baja autonomía y escaso apoyo social. La NOM-035 articula estos conceptos al exigir la evaluación de carga de trabajo, control en la tarea y liderazgo. En metalmecánicas, limitar la supervisión autoritaria y promover equipos de apoyo puede reducir significativamente la tensión psicosocial.

Modelo esfuerzo-recompensa

Siegrist (1996) señala que el estrés surge del desbalance entre esfuerzo invertido y recompensas recibidas - salario, reconocimiento, estabilidad. En este sentido, la NOM-035 promueve prácticas que valoran el desempeño mediante reconocimientos formales o incentivos, lo cual contribuye a reducir la desmotivación y el agotamiento emocional.

Teoría del clima organizacional

El clima organizacional influye en la satisfacción y desempeño laboral (Schneider et al., 2013). La NOM-035 incorpora este enfoque mediante diagnósticos sobre comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales. En talleres de soldadura o

líneas de ensamblaje, mejorar la comunicación formal y crear espacios de retroalimentación puede transformar el clima laboral.

Ergonomía y psicología del trabajo

La ergonomía propone adaptar el trabajo al ser humano para mejorar bienestar y eficiencia (Dul et al., 2012; Kroemer y Elbert, 2001). La NOM-035 reconoce que los riesgos psicosociales interactúan con factores físicos y organizativos, por lo que su prevención requiere un enfoque integral. En metalmecánica, ajustar puestos de trabajo y rotar tareas puede aliviar fatiga mental. Además, teorías de Maslow (1943); Meyer y Allen (1997) refuerzan que desarrollo personal y compromiso organizacional reducen el estrés.

Estándares internacionales: ISO 45001 y ISO 45003

- **ISO 45001 (2018):** La ISO 45001 establece los requisitos para sistemas de gestión de la SST, incluyendo riesgos psicosociales como parte de los peligros organizacionales (ISO, 2018). Este estándar enfatiza la participación de los trabajadores, la planificación que considera riesgos psicosociales y la asignación de recursos para su gestión eficaz. Las empresas metalmecánicas certificadas en ISO 45001 pueden integrar los requerimientos de NOM-035 como parte de su sistema de SST existente, fortaleciendo su enfoque preventivo y mejorando el bienestar laboral.
- **ISO 45003 (2021):** La ISO 45003 proporciona guías específicas para gestionar riesgos psicosociales dentro de un sistema de SST (ISO, 2021). Aborda la identificación, evaluación y control de peligros psicosociales como, carga excesiva, aislamiento o incertidumbre laboral, promoviendo acciones para un entorno más resiliente. En la industria metalmecánica, integrar esta norma permite estructurar políticas que reduzcan el agotamiento por tareas repetitivas o estrés por presión de plazos, mediante comunicación efectiva y apoyo estructurado.

Cultura preventiva y liderazgo empático

Una cultura preventiva fomenta valores y actitudes orientadas a prevenir riesgos antes de su manifestación (OIT, 2012). Combinado con liderazgo empático, caracterizado por sensibilidad al estado emocional del trabajador, se disminuyen los conflictos y se fortalece el clima organizacional (Arnold y Randall, 2012). En talleres metalmecánicos, esto puede traducirse en supervisores capacitados para detectar signos de estrés y actuar de manera comprensiva.

Modelos de bienestar subjetivo

Diener (2000) destaca que la satisfacción y felicidad en el trabajo están vinculadas a la calidad de vida laboral. La NOM-035 busca no solo prevenir daños, sino también promover bienestar integral, en línea con los principios de trabajo decente de la OIT (2019). En contextos metalmecánicos, promover espacios de convivencia o reconocimiento de logros puede fortalecer esa percepción de bienestar.

Ejemplos prácticos en el sector metal-mecánico

En el sector metalmecánico, la implementación de estrategias para la prevención de riesgos psicosociales adquiere especial relevancia debido a las condiciones laborales que implican altos niveles de exigencia física, mental y organizacional. Entre las prácticas más representativas que pueden implementarse destacan los siguientes puntos:

- **Jornada rotativa con descanso efectivo:** Implementar rotación de turnos que permita descanso adecuado para aliviar fatiga acumulada.
- **Encuestas de clima laboral frecuentes:** Aplicar encuestas breves cada seis meses para medir percepciones de carga, apoyo y motivación.
- **Capacitación para supervisores:** Entrenar en liderazgo empático, identificación de señales de estrés y manejo de conflictos.
- **Reconocimientos específicos:** Otorgar reconocimientos mensuales a equipos o individuos que mantengan clima positivo y bajos niveles de ausentismo.

- **Integración SST y NOM-035:** Incorporar módulos sobre riesgos psicosociales dentro del sistema ISO 45001 ya existente, respaldado por lineamientos de ISO 45003.

2.3. Estado del arte

La implementación de la NOM-035-STPS-2018, enfocada en la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, ha sido objeto de diversos estudios que analizan su aplicabilidad, eficacia y los retos específicos que enfrenta en distintos sectores industriales, incluyendo el metalmecánico. A continuación, se presenta una revisión crítica y actualizada de la literatura relevante, con énfasis en investigaciones realizadas en México y en contextos similares.

La industria metalmecánica, caracterizada por su alta demanda de producción, trabajo en turnos y condiciones laborales exigentes, enfrenta desafíos particulares en la implementación de la NOM-035. Un estudio realizado por Gastélum (2021) analiza la implementación de la NOM-035 en empresas del sector metalmecánico, destacando que, aunque la norma proporciona un marco estructurado para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, su aplicación en este sector enfrenta desafíos específicos. La alta rotación de personal, la presión por cumplir con plazos de producción y la naturaleza del trabajo en turnos son factores que complican la implementación efectiva de la norma. El autor sugiere que se requiere una adaptación de los instrumentos propuestos por la norma para abordar las particularidades del entorno laboral metalmecánico.

Por otra parte, la validez y confiabilidad de los instrumentos propuestos por la NOM-035 han sido objeto de análisis en diversos estudios. De la Garza-Carranza et al. (2024) realizaron un análisis psicométrico del cuestionario de factores de riesgo psicosociales incluido en la Guía de Referencia III de la norma, concluyendo que el instrumento presenta una estructura válida y confiable para su aplicación en diferentes contextos laborales. Sin embargo, señalan que es necesario considerar las características específicas de cada sector para garantizar la precisión de los resultados obtenidos.

La implementación de la NOM-035 en Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) ha sido otro foco de investigación. Un estudio de Castillo y Campos (2021) destaca que, en el caso de las MIPYMES, la falta de recursos y capacitación limita la aplicación efectiva de la norma. Los autores sugieren que es necesario desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación adaptadas a las capacidades de estas empresas para facilitar la implementación de la NOM-035.

Considerando los párrafos anteriores, la NOM-035 se alinea con estándares internacionales en materia de salud ocupacional, como la ISO 45001:2018. Ambas normativas buscan identificar, analizar y prevenir riesgos psicosociales en el trabajo. Sin embargo, la NOM-035 se distingue por su enfoque específico en los factores de riesgo psicosocial y su aplicación obligatoria en México. Estudios como el de Colón y Sugiyama (2024) señalan que la integración de la NOM-035 con la ISO 45001 puede fortalecer los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, proporcionando un marco más robusto para la prevención de riesgos psicosociales.

Bajo este panorama, a pesar de los avances en la implementación de la NOM-035, persisten diversos retos. La resistencia al cambio, la falta de liderazgo comprometido y la escasa participación de los trabajadores son barreras comunes identificadas en estudios como el de Valle et al. (2022), quien analiza la implementación de la norma en el sector agrícola. El autor destaca que, para superar estos obstáculos, es fundamental fomentar una cultura organizacional que valore la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Finalmente, aunque existen estudios sobre la implementación de la NOM-035 en diversos sectores, se identifican vacíos en la literatura respecto a su aplicación específica en el sector metalmeccánico. Es necesario realizar investigaciones que aborden las particularidades de este sector, como las condiciones laborales, la estructura organizacional y las características del trabajo, para adaptar y optimizar la implementación de la norma en este contexto.

2.4. Marco conceptual

¿Qué es el trabajo?

El trabajo es una actividad que realiza una persona para producir bienes o servicios, generalmente con el fin de obtener un ingreso o cumplir con responsabilidades sociales o personales (García, 2018). Para González et al. (2009), el trabajo constituye el recurso productivo más importante, tanto por ser la base del sustento de la mayoría de las personas, como por su papel central en los procesos de producción.

A lo largo del tiempo, los procesos laborales han evolucionado, enfocándose cada vez más en el bienestar de las personas, lo que permite una producción más eficiente. Méda (2007) señala que, en la sociedad contemporánea, el trabajo no solo garantiza los medios de subsistencia, sino que también constituye el principal espacio en el que las personas demuestran sus capacidades, integrando dimensiones de bienestar físico y mental.

Sociología

La sociología del trabajo surge del desorden social e institucional originado en la transición hacia la modernidad, con la industrialización y la creciente complejidad de las relaciones sociales (Hernández, 2009).

El trabajo tiene una doble dimensión sociológica:

1. Como acto técnico, mediante el cual el ser humano participa en la transformación de su entorno.
2. Como relación social, ya que constituye uno de los vínculos más relevantes dentro de la red de interacciones que conforman la sociedad (Del Bono, 2011).

Desde esta perspectiva, Ghiotto (2015) identifica al trabajo como objeto central de la sociología del trabajo, la cual se ocupa de analizar las problemáticas asociadas al “mundo del trabajo” y las transformaciones derivadas de la globalización y los cambios tecnológicos.

Psicología

La psicología del trabajo se ha consolidado como una disciplina clave en la comprensión de los procesos laborales, abordando tanto las problemáticas como las metas de los sistemas de trabajo modernos. Su finalidad es garantizar que el esfuerzo laboral no contravenga los principios de dignidad y bienestar humano, promoviendo así un nivel óptimo de satisfacción (Rüssel, 1976).

Esta disciplina analiza aspectos del comportamiento, pensamientos y emociones en el ámbito laboral, contribuyendo a la gestión de la diversidad y la optimización de los recursos humanos (Arnold y Randall, 2012). De acuerdo con Llanos (2016), los principales subsistemas de recursos humanos comprenden: integración, organización, recompensas, desarrollo, retención y control de personas. Estos subsistemas interactúan para garantizar el desempeño eficiente y la calidad de vida laboral.

Ergonomía

La ergonomía busca adaptar el trabajo al ser humano, diseñando herramientas, equipos y espacios que se ajusten a sus características y capacidades. Su propósito es prevenir riesgos físicos, mejorar la eficiencia y promover el bienestar (Dul, et al 2012).

Guillén (2006) la define como el cuerpo de conocimientos que estudia las habilidades y limitaciones humanas, aplicados al diseño de sistemas de trabajo seguros y confortables. Kroemer y Elbert (2001) enfatiza la interacción hombre-máquina como un aspecto central, en el que se busca maximizar seguridad, confort y productividad.

La ergonomía, en este sentido, no solo favorece la salud física, sino también la mental, contribuyendo al fortalecimiento de la productividad y de la satisfacción laboral (Ruiz et al., 2019).

Medicina del trabajo

La medicina del trabajo es la rama de las ciencias de la salud encargada de la vigilancia de la salud de los trabajadores, vinculando las condiciones laborales con la aparición de enfermedades ocupacionales. Inicialmente se centró en la atención

curativa, pero con el tiempo ha evolucionado hacia la prevención, la evaluación periódica y la promoción de la salud ocupacional (Cuadra et al, 2006).

De acuerdo con la OMS citada en Tudón (2004), la medicina del trabajo busca “promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, previniendo daños a su salud por las condiciones laborales y adaptando el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”.

Factores psicosociales y producción

Los factores psicosociales son aspectos relacionados con la organización del trabajo, las relaciones interpersonales, el contenido del trabajo y las condiciones del entorno laboral que pueden afectar la salud y el desempeño (Cox et al., 2000). La NOM-035 busca identificar factores como sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, liderazgo deficiente o falta de reconocimiento, que pueden disminuir la productividad y aumentar errores o accidentes, para mayor entendimiento se puede visualizar en la Figura 2.1.

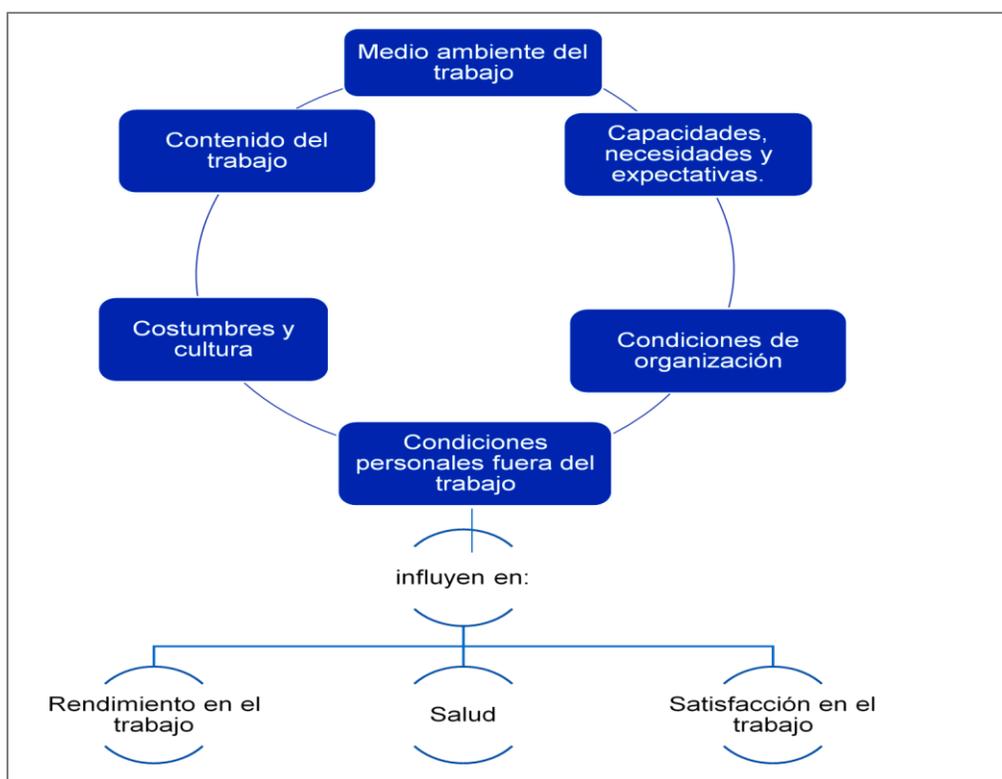


Figura 2.1. Factores que influyen en los riesgos psicosociales en el trabajo.

A nivel internacional, estudios en la Unión Europea y América Latina han demostrado que una gestión adecuada de los factores psicosociales se traduce en mejoras sustanciales en productividad y eficiencia operativa (Bakker y Demerouti, 2017). Por ejemplo, en el sector manufacturero alemán, la implementación de programas de bienestar laboral con enfoque psicosocial resultó en un incremento de 12% en la eficiencia de producción y reducción de errores operativos (Eurofound, 2021).

Tipos de factores de riesgo psicosociales

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018 los factores de riesgo en el trabajo son:

- Carga excesiva de trabajo
- Violencia laboral/ acoso laboral
- Largas jornadas y rotaciones
- Falta de control sobre el trabajo (como toma de decisiones)
- Interferencia entre trabajo/familia
- Relaciones negativas

La Secretaría de Salud (2018), a partir de los estudios realizados en el Estado de México, indica que las consecuencias de los riesgos psicosociales se manifiestan en los siguientes diagnósticos:

- Depresión
- Alteraciones metabólicas
- Hipertensión arterial
- Insomnio
- Síndrome de burnout
- Desorden muscular esquelético
- Ansiedad
- Alcoholismo
- Problemas digestivos

Además, se estima que aproximadamente el 75% de la población mexicana sufre fatiga laboral, ubicando a México entre los países con mayor estrés laboral.

Estrés laboral y salud mental

El estrés laboral se define como la respuesta fisiológica, emocional y cognitiva del trabajador ante demandas laborales percibidas como desbordantes, que superan sus recursos de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984). La OMS (2022) reconoce que el estrés laboral crónico está estrechamente relacionado con problemas de salud mental, incluyendo ansiedad, depresión y burnout, afectando la productividad y la calidad de vida de los empleados. En este contexto, la NOM-035-STPS-2018 establece la obligación de identificar y prevenir factores que puedan inducir estrés, promoviendo estrategias de intervención basadas en evidencia para mejorar el bienestar integral en los centros de trabajo (OIT, 2019).

Estudios internacionales muestran que la implementación de políticas de prevención del estrés laboral reduce el ausentismo y aumenta la satisfacción laboral. Por ejemplo, la European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA, 2020) resalta que las intervenciones combinadas de organización del trabajo, formación en manejo de estrés y apoyo social son más efectivas que aquellas centradas únicamente en el individuo.

Violencia laboral y acoso

La violencia laboral y el acoso incluyen conductas que generan daño físico, psicológico o social a los trabajadores, como intimidación, agresión, hostigamiento sexual o bullying (Leymann, 1996). La NOM-035 establece lineamientos para identificar, analizar y prevenir estos riesgos, obligando a las empresas a implementar mecanismos de denuncia, protocolos de atención y medidas correctivas.

A nivel internacional, la OIT (2014) reconoce la violencia y el acoso como riesgos psicosociales críticos que impactan la salud mental y el desempeño laboral. En países como Canadá y Australia, la normativa laboral exige políticas internas de prevención y protocolos de intervención temprana, similares a los requerimientos de

la NOM-035, destacando la importancia de la formación de líderes y la promoción de una cultura organizacional respetuosa y segura.

Equilibrio trabajo-vida personal

El equilibrio trabajo-vida personal se refiere a la capacidad del trabajador de cumplir con las demandas laborales sin comprometer su bienestar personal, familiar o social (Greenhaus y Allen, 2011). La falta de equilibrio se ha relacionado con estrés crónico, disminución de motivación y burnout. La NOM-035 enfatiza la necesidad de políticas que fomenten la flexibilidad, la distribución adecuada de cargas de trabajo y la conciliación de responsabilidades laborales y personales.

A nivel internacional, la evidencia indica que políticas de trabajo flexible y programas de bienestar contribuyen a la reducción de riesgos psicosociales. Por ejemplo, un estudio en empresas japonesas de manufactura mostró que la implementación de horarios flexibles y programas de apoyo familiar redujo en 20% los niveles de estrés laboral reportados y aumentó la retención del personal (Kawakami et al., 1999).

Riesgos psicosociales emergentes

Los riesgos psicosociales emergentes son aquellos asociados a cambios recientes en la organización del trabajo, tecnología, globalización y dinámicas sociales, incluyendo el teletrabajo, la automatización, la presión por resultados inmediatos y la incertidumbre económica (EU-OSHA, 2022). La NOM-035 permite anticipar y gestionar estos riesgos mediante la evaluación periódica del entorno laboral, promoviendo la resiliencia y la adaptación de las empresas a contextos dinámicos.

Estudios recientes en Estados Unidos y Europa destacan que la implementación de estrategias de gestión de riesgos psicosociales emergentes, como la supervisión de cargas de trabajo virtual y la capacitación en habilidades digitales, contribuye a la reducción de ansiedad laboral y mejora la productividad (Schieman et al., 2009).

Métodos de evaluación

La evaluación de riesgos psicosociales, al igual que cualquier evaluación de riesgos, es un proceso que implica un conjunto de actuaciones y etapas interrelacionadas y sucesivas, orientadas a identificar, valorar y controlar los factores que pueden afectar la salud y el comportamiento de las personas en el trabajo.

Estas etapas suelen abarcar desde la identificación de peligros laborales, bajo la recopilación de datos y percepción de los trabajadores; como, la valoración de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la revisión continua para verificar su eficacia.

De acuerdo a la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, UGT-Madrid (2019), existen diversos métodos de evaluación siendo cualitativos y cuantitativos entre ellos se encuentran los siguientes más destacados:

- **Método FPSICO:** Este método está laborado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. Se puede usar para cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad los resultados que se obtienen, y sirven para recomendar cambios en la organización y en la gestión de la empresa para ayudar a mejorar las condiciones de trabajo psicológicas. Se trabaja sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su puesto de trabajo y de sus condiciones psicosociales.
- **Método ISTAS 21 (CoPsoQ) (Cuestionario Psicosocial de Copenhague):** Este método fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Su aplicación es para todos los trabajadores de la empresa, puesto que han de rellenar un cuestionario cada uno de los trabajadores. Es un método anónimo. Existen dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa. El informe final de la evaluación de riesgos psicosociales será el informe preliminar, con las aportaciones del grupo de trabajo que ha realizado el estudio para la evaluación de riesgos las aportaciones.

- NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosociales: este método de evaluación fue emitido bajo una norma plasmada en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por la OIT y la OMS; Dentro de ella se establecen los requisitos básicos en seguridad, salud y medio ambiente laboral con el objetivo de evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

NOM-035-STPS-2018

Considerando los tres distintos métodos dentro del país mexicano se imponen la evaluación bajo la NOM-035-STP-2018. Tomando en cuenta los cuestionarios establecidos dentro de la norma como se muestra a continuación en las Tablas 2.1, 2.2 y 2.3.

GUÍA DE REFERENCIA I.		
Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
• ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
• ¿Asaltos?		
• ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
• ¿Secuestro?		
• ¿Amenazas?		
• Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		

¿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?		

Tabla 2.1. Guía I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente: 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 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:

- Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección_II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento;

- Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o;
- Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección IV Afectación.

Guía de Referencia II.						
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					

Tabla 2.2. Guía de Referencia II. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.

Guía de Referencia III.

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.

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

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					
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:						
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. <i>0.9604</i> y <i>0.0025</i> permanecen constantes.		$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$				

Tabla 2.3. Guía de Referencia III. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.

Dependiendo de los resultados obtenidos tendremos criterios bajo los siguientes términos, como se muestra en la Tabla 2.4 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 ¹ , 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 ¹ 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.

Tabla 2.4. Criterios para la toma de acciones. STPS. (2018).

Seguimientos de la canalización

Al obtener los resultados mediante el método aplicado, se sugiere brindar un seguimiento a todos aquellos trabajadores que presenten un alto nivel de riesgo. Considerando que nos guiamos por el método establecido en la NOM-035-STPS-2018, de acuerdo al Diario Oficial de la Federación, la norma solicita generar fichas informativas para los trabajadores que incluyan la siguiente información:

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

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1. Nombre, denominación o razón social.
 - 2. Domicilio.
 - 3. Actividad principal.
- b) Objetivo
- c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo

- d) Método utilizado, conforme al numeral 7, sección 4 de la presente Norma (DOF, 2018).
- e) Resultados obtenidos
- f) Conclusiones
- g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso
- h) Datos del responsable de la evaluación:
 - 1. Nombre completo
 - 2. Número de cédula profesional, en su caso.

Prevención de riesgos psicosociales

La prevención de riesgos psicosociales constituye un componente esencial en la gestión de la seguridad y salud ocupacional, y representa uno de los objetivos fundamentales de la NOM-035-STPS-2018. Esta norma mexicana busca identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar la salud mental, el bienestar y la productividad de los trabajadores (STPS, 2018). La prevención no solo implica la reducción de riesgos existentes, sino también la promoción de ambientes laborales que favorezcan la motivación, el compromiso y la resiliencia del personal.

Estrategias de prevención

La prevención de riesgos psicosociales puede clasificarse en tres niveles, de acuerdo con el alcance y el momento en que se implementan las acciones dentro del entorno laboral. Este enfoque jerárquico permite estructurar estrategias integrales que actúan desde la anticipación de los riesgos hasta la atención y rehabilitación de los trabajadores afectados. Los tres niveles son los siguientes:

- *Prevención primaria:* Se centra en eliminar o reducir los factores de riesgo antes de que afecten a los trabajadores. Esto incluye la planificación adecuada de la carga laboral, mejora de los procesos de comunicación, fortalecimiento de la participación de los empleados y diseño de puestos con autonomía. En el sector metalmecánico, por ejemplo, la implementación de

rotación de turnos, programas de ergonomía y supervisión de cargas físicas y mentales son medidas de prevención primaria.

- *Prevención secundaria*: Busca detectar de manera temprana los efectos negativos de los riesgos psicosociales, mediante evaluaciones periódicas, cuestionarios de estrés laboral, entrevistas y monitoreo del clima organizacional. La NOM-035 establece instrumentos para identificar casos de estrés, violencia laboral o acoso, lo que permite actuar oportunamente con talleres de manejo de estrés, asesoría psicológica o ajustes temporales en las cargas de trabajo (Garza-Carranza et al., 2024).
- *Prevención terciaria*: Se enfoca en la atención y recuperación de los trabajadores que ya presentan afectaciones psicosociales, con programas de rehabilitación, apoyo psicológico y reintegración laboral. Estas intervenciones permiten reducir el ausentismo y minimizar impactos en la productividad.

Capítulo III. Diseño Metodológico

3.1. Diseño metodológico de la tesis

Este proyecto de tesis se fundamenta en un enfoque aplicado y descriptivo, orientado a la solución de un problema real en una empresa de la industria metal-mecánica, mediante la implementación de la NOM-035-STPS-2018 para la prevención de factores de riesgo psicosocial. Adoptará un giro cuantitativo, ya que se emplearán instrumentos estandarizados de la NOM-035-STPS-2018 (cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y de entorno organizacional favorable), que permitirán obtener datos numéricos para su posterior análisis estadístico. Se integrarán los diferentes tipos de investigación:

- Aplicada: porque buscará implementar una normativa en un contexto real, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y la productividad de la empresa (STPS, 2018).
- Descriptiva: ya que pretenderá detallar las características de los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización y su impacto en los trabajadores (OIT, 2012).
- Correlacional: porque analizará la relación entre la implementación de la norma (variable independiente) y el impacto en el estrés laboral, bienestar emocional, clima organizacional y compromiso de los colaboradores (OMS, 2020).

E propósito de esta tesis consiste en implementar de manera sistemática la NOM-035-STPS-2018, evaluando los riesgos psicosociales y proponiendo estrategias de prevención, con el fin de contribuir a la reducción de accidentes laborales, a la mejora de la salud ocupacional y al fortalecimiento del compromiso organizacional en una empresa del sector metalmeccánico. Tomará en cuenta la totalidad de los trabajadores de la empresa del sector metalmeccánico (aproximadamente 64 empleados) mediante un muestreo, seleccionando proporcionalmente a los trabajadores de las diferentes áreas (producción,

mantenimiento, supervisión y administración). El tamaño de la muestra se calculará con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo cual garantizará representatividad estadística.

El proceso metodológico para el desarrollo de esta tesis, se basa en los siguientes puntos como se muestra en la Figura 3.1.

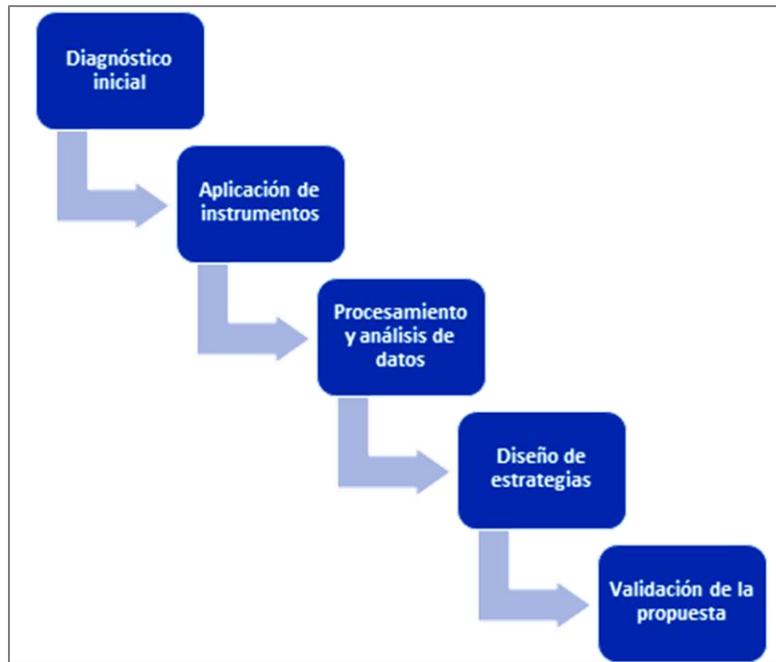


Figura 3.1. Procedimiento de investigación.

- En la primera sección “diagnóstico inicial se realizará la recopilación de información sobre riesgos psicosociales.
- En la segunda sección se realizará la aplicación de cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018 a la muestra seleccionada.
- En la tercera sección se realizará el Procesamiento y análisis de datos descriptivos de frecuencias y promedios; Así como, la Comparación de resultados con evaluaciones previas (2024).
- En la cuarta sección se desarrolla el Diseño de estrategias elaborando los protocolos de prevención, capacitación y atención psicológica.

- En la quinta sección se realiza la Validación de la propuesta: presentación de resultados y retroalimentación con la empresa para implementar acciones de mejora.

De acuerdo con Hernández et al. (2022), la investigación aplicada se caracterizará por utilizar conocimientos ya existentes para resolver problemas específicos en contextos reales. En este caso, se aplicarán los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018 para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, promoviendo así un entorno organizacional favorable en cumplimiento con la normativa vigente (STPS, 2018).

Como se mencionó anteriormente, la tesis tiene como propósito hacer un diagnóstico de la situación de la empresa con respecto a los factores psicosociales en la organización, implementar los instrumentos oficiales establecidos por la norma y diseñar estrategias de prevención y atención que fortalezcan la cultura de seguridad y bienestar laboral. Lo anterior ubica a la tesis como un proyecto de tipo intervención y mejora organizacional, ya que se desarrollará en un escenario real con la participación activa de colaboradores, líderes de área y personal técnico de la empresa.

Beltrán et al. (2023), citando a Duarte y Vega (2021), señalan que la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 funcionará como una herramienta estratégica, ya que sus resultados permitirán identificar el tipo de liderazgo predominante, la cantidad de tareas asignadas a los trabajadores, la extensión de las jornadas laborales, la falta de tiempo para la vida familiar, las condiciones inseguras en el centro de trabajo, la presencia de violencia laboral y la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros, ya sean estas positivas o negativas.

La presente investigación se enmarcará dentro de un enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicado. Será cuantitativa, porque se basará en la recolección y análisis de datos medibles sobre los factores de riesgo psicosociales; descriptiva, porque buscará caracterizar el estado actual del entorno organizacional y los riesgos

asociados al trabajo; y aplicada, porque pretenderá implementar soluciones prácticas dentro del contexto real de la empresa, con base en la NOM-035

Estos enfoques permitirán, desde el área de Recursos Humanos, evaluar las condiciones psicosociales que enfrentarán los colaboradores en su entorno laboral, prevenir efectos adversos en su salud mental y emocional, y fomentar un entorno organizacional favorable que impactará positivamente en la productividad, motivación y compromiso del personal.

3.2. Técnicas e Instrumentos de evaluación y recolección de datos

La población objetivo estará compuesta por los trabajadores de la empresa del sector metalmecánico, considerando que se conforma por dos razones sociales: una organización de tamaño micro que abarca de 1 a 15 trabajadores y otra organización que incluye de 16 a 50 trabajadores. En ambas, los riesgos psicosociales podrán presentarse debido a la naturaleza repetitiva, física y exigente de las tareas operativas.

La aplicación de las evaluaciones se realizará conforme a lo establecido en la norma, siguiendo sus formularios específicos. La empresa llevará a cabo esta aplicación de dos maneras: de forma tangible o intangible; es decir, podrá utilizar un formulario digital o un cuestionario impreso, como se mostrará en las Figuras 3.2 y 3.3.

The image displays two digital forms side-by-side, labeled 'GUIA I' and 'GUIA II'. Both forms are titled 'NOM-035-STPS-2018' and feature a blue header with a decorative scalloped edge. Each form contains a user email field 'rseleccion084@gmail.com' with a 'Cambiar cuenta' link and a red asterisk indicating mandatory questions. Below this is a 'Correo electrónico' field with a red asterisk and a 'Fecha' field with a red asterisk and a date input 'dd/mm/aaaa'. At the bottom of each form are buttons for 'Siguiete' and 'Borrar formulario'.

Figura 3.2. Aplicación de formulario digital.

Nombre: _____ Edad: _____ Fecha: _____
Puesto: _____

Guía de referencia II. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

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					
11					
12					
13					

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					
15					
16					
17					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18					
19					
20					

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 que recibe sobre su trabajo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23					
24					
25					
26					
27					

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					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios SI NO

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41					
42					
43					

Soy jefe de otros trabajadores SI NO

Si su respuesta fue SI, 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					
45					
46					

Figura 3.3. Aplicación de cuestionario impreso.

Se seleccionará un método de aplicación únicamente para obtener los resultados adecuados sin errores.

Los instrumentos a utilizar se basarán directamente en las Guías de Referencia incluidas en la NOM-035-STPS-2018, tal como se muestran en el Capítulo 2 en las Tablas 2.1, 2.2 y 2.3; se seleccionarán según el tamaño de la empresa y el nivel de exposición a los riesgos psicosociales, como se indica en la Figura 3.4.

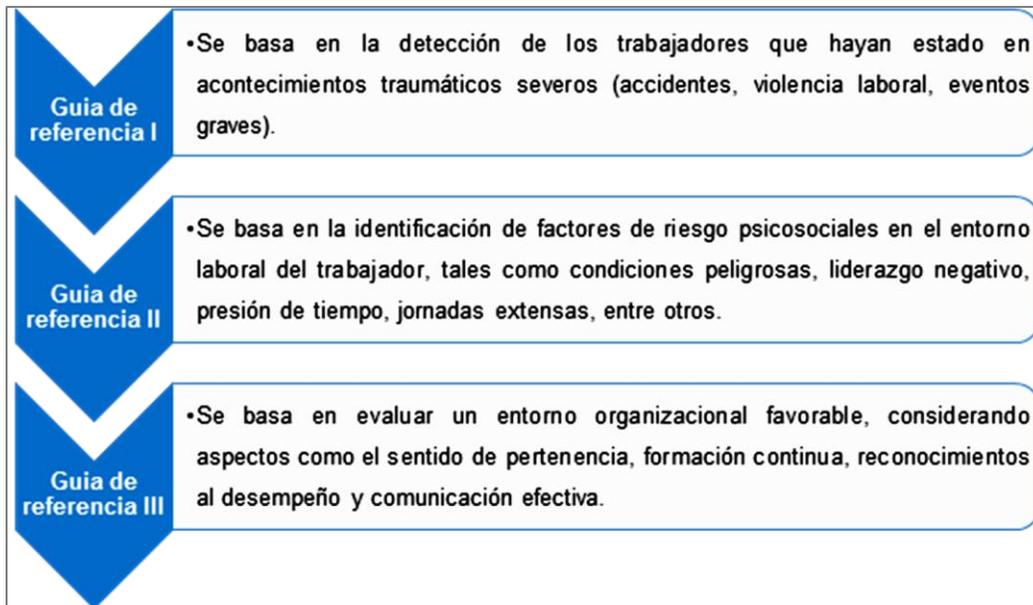


Figura 3.4. Contenido según la guía a aplicar.

3.3. Procedimiento

El procedimiento para la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa de la industria metal-mecánica JM se estructurará en cinco fases principales, de acuerdo con los lineamientos establecidos (STPS, 2018): planificación, diagnóstico, intervención y evaluación de resultados.

3.3.1. Fase 1. Planificación y preparación (Diseño inicial)

- Recopilación de información sobre la Norma: Se reunirá la información oficial y relevante de la NOM-035-STPS-2018, así como su relación con el liderazgo y la cultura organizacional.
- Generación de capacitación para el personal: Se diseñará y presentará la capacitación dirigida al personal mediante herramientas digitales (por ejemplo, Canva), tal como se mostrará en la Figura 3.5.



Figura 3.5. Presentación de la NOM-035 para capacitar.

- Capacitación inicial: Se capacitará a los líderes y operadores de área sobre los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018, liderazgo empático y cultura preventiva.
- Elaboración de cronograma y recursos: Se definirán tiempos, instrumentos y responsables para cada actividad, tal como se mostrará en la Figura 3.8, cronograma de actividades del Capítulo 3.

3.3.2. Fase 2. Aplicación de cuestionarios/instrumentos

- Se generará la base de datos para el cuestionario, en la cual se almacenará y organizará la información recolectada para su posterior análisis, como se muestra en la Figura 3.6.

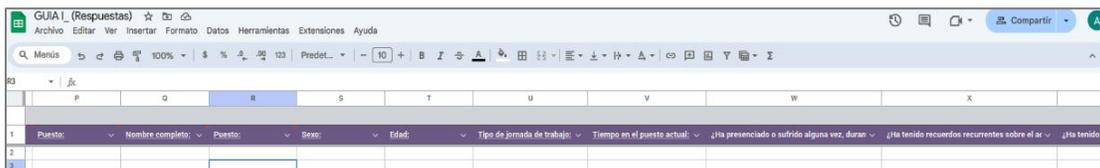


Figura 3.6. Base de datos Excel.

- Se generará el cuestionario en Google Forms, adaptado a los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018 para su distribución digital, como se muestra en la Figura 3.7

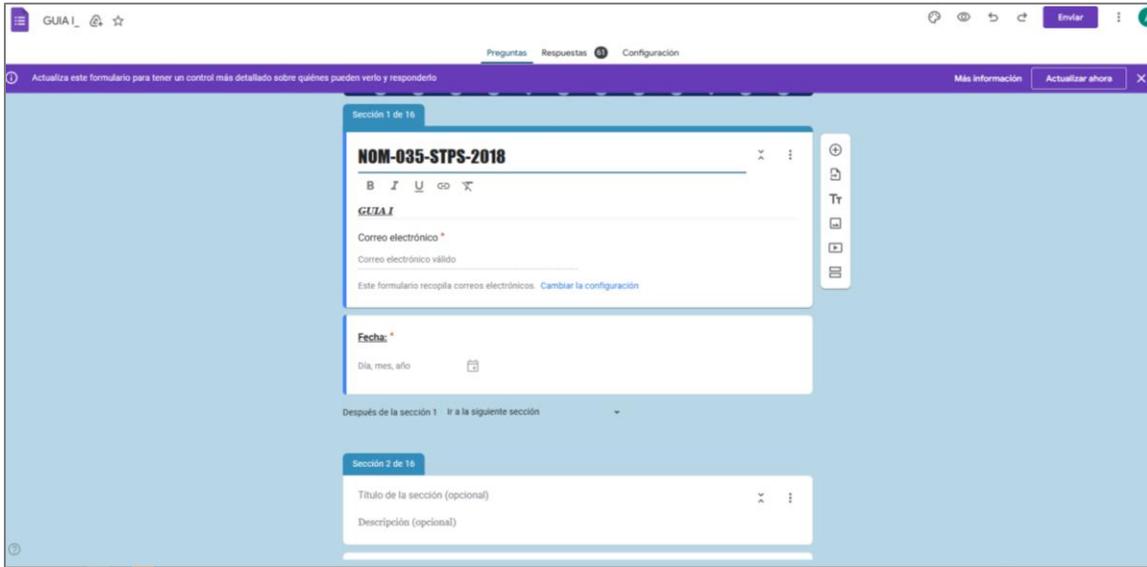


Figura 3.7. Cuestionario Google forms.

- Se generará la guía de uso “manual de usuario” (Figura 3.7) para orientar a los colaboradores en la correcta aplicación y llenado de los instrumentos.

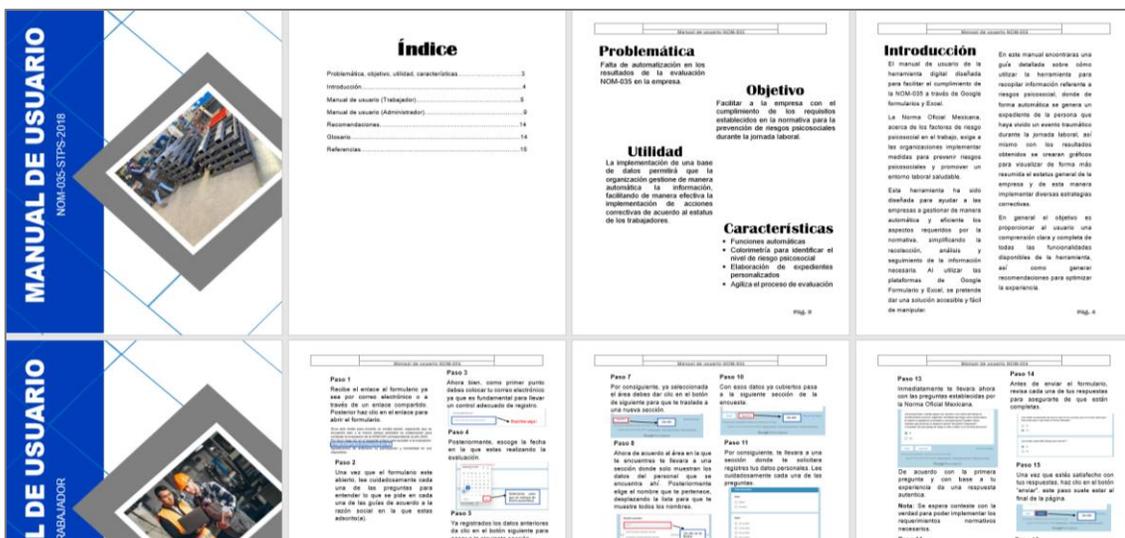


Figura 3.7. Manual de usuario.

- Se compartirá el enlace y la fecha de aplicación por medio de correo electrónico a todos los colaboradores, con el fin de garantizar su participación en el proceso.
- Se aplicarán los cuestionarios oficiales de la NOM-035-STPS-2018. Para ello, se utilizarán los instrumentos de identificación y análisis proporcionados por la STPS, con el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial en todos los colaboradores de la empresa.

3.3.3. Fase 3. Procesamiento y análisis de datos

- Revisión de resultados: Se verificarán los resultados obtenidos mediante Google Forms, constatando que se alcance al menos el 95 % de cuestionarios aplicados.

% de aplicación	
Total, de colaboradores = 64	64 aplicaciones equivalen al 100%
Total, de cuestionarios aplicados= 61	61 aplicaciones equivalen al 95.31 %

Tabla 3.1. Porcentaje de cuestionarios aplicados.

- Se compararán los resultados de las dos razones sociales por medio del registro y procesamiento de datos, los cuales se capturarán en bases digitales (Excel) para su análisis estadístico.
- Se detectará al personal que presente alto nivel de riesgo conforme a los resultados obtenidos.

Resumen de resultados: Se generará un resumen por razón social, mostrando los niveles en que se encuentren cada uno de los colaboradores.

3.3.4. Fase 4. Diseño de estrategia

Para cumplir con la NOM-035, se implementarán los protocolos correspondientes, se elaborará un escrito de cumplimiento y se conformará un comité de riesgos psicosociales. Dado que la empresa cuenta con dos razones sociales en el sector metalmeccánico, los mismos protocolos se aplicarán en ambas, generando escritos de cumplimiento diferenciados según el número de trabajadores de cada una.

3.3.4.1. Diseño de protocolos

Los protocolos que se implementarán en la empresa del sector metalmeccánico serán de naturaleza obligatoria y no sustituirán lo estipulado por las leyes locales, sino que los complementarán. Será necesario llevar a cabo lo establecido en dichos protocolos para garantizar una adecuada gestión en la resolución de denuncias. En todo momento, el Comité de Riesgos Psicosociales cuidará estrictamente de seguir las regulaciones establecidas y evitará daños físicos o morales a cualquier persona involucrada en la denuncia.

Protocolo de canalización para atención psicológica

Líneas de acción

Dentro de este protocolo se encontrarán las líneas de acción, las cuales serán de utilidad para atender cualquier denuncia. Las líneas de acción en la empresa del sector metalmeccánico se determinarán bajo el siguiente orden de importancia:

- Se identificarán y analizarán los factores de riesgo psicosocial, contemplando:
 - a) Se evaluarán las condiciones en los ambientes de trabajo peligrosos, inseguros, deficientes o insalubres.
 - b) Se analizarán las cargas de trabajo y las exigencias que el puesto imponga al trabajador y que puedan exceder su capacidad, considerando su naturaleza (cuantitativa, cognitiva o mental, emocional, de responsabilidad, contradictoria o inconsistente).
 - c) Se revisará la falta de control sobre el trabajo, es decir, la posibilidad que tendrá el trabajador para participar y tomar decisiones respecto a la ejecución de sus tareas.
 - d) Se controlarán las jornadas de trabajo y la rotación de turnos que excedan lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
 - e) Se identificarán los casos de interferencia en la relación trabajo – familia, cuando exista tensión entre las actividades personales y las responsabilidades laborales.

- f) Se evaluará el liderazgo y las relaciones negativas en el trabajo, analizando el tipo de relación que se establecerá entre el patrón o sus representantes y los trabajadores.
- g) Se atenderán los casos de violencia laboral, acoso, hostigamiento y malos tratos.
- h) Se clasificarán los factores de riesgo psicosocial a través del uso de herramientas válidas, por ejemplo: Guías de Referencia I situada en el Capítulo 2, Tabla 2.1 de la NOM-035-STPS-2018, “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención”, según corresponda, y/o se implementará un mecanismo para atender las denuncias o prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.

Evaluación y clasificación

A los trabajadores de la empresa del sector metalmecánico se les aplicará un instrumento de evaluación denominado Guía de Referencia I y Guía de Referencia II (Capítulo 2, Tablas 2.1 y 2.2) para identificar a aquellos trabajadores que estarán sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos. Este instrumento será aplicable de la siguiente forma:

- Se aplicará el instrumento en una sola ocasión a todo el personal activo al momento de la aplicación.
- Se aplicará el instrumento en un periodo de 30 días a partir del ingreso del nuevo trabajador.
- En caso de que el trabajador o trabajadora sufra un Acontecimiento Traumático Severo posterior a la aplicación del instrumento, deberá darlo a conocer al “comité de riesgos psicosociales” mediante los siguientes mecanismos: correo electrónico, mensaje vía WhatsApp o comunicación telefónica directa al número correspondiente.

A los trabajadores de la industria metal-mecánica se les aplicará un instrumento de evaluación denominado Guía de Referencia I (Capítulo 2, Tabla 2.1). Esta aplicación se realizará al menos cada dos años a todo el personal activo, en

cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención”.

Con base en los resultados de los instrumentos de evaluación y/o evaluaciones específicas (como la Entrevista de Validación, Anexo C), se determinará si el trabajador requerirá un estudio a profundidad, por medio de alguna institución de seguridad social o de un centro médico privado, así como con un médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, para la revisión de su estado de salud mental respecto a trastornos como:

- Trastorno de ansiedad.
- Trastorno por depresión.
- Estrés agudo.
- Estrés postraumático.
- Riesgo suicida.
- Abuso de sustancias.
- Bornou.
- Otros trastornos.

El psicólogo, psiquiatra o médico especialista establecerá el diagnóstico de certeza y, en su caso, otorgará el manejo médico correspondiente a cada trastorno derivado. El psiquiatra o médico especialista elaborará un documento de referencia comprobatorio por el tratamiento médico, y será obligación del trabajador entregar dicho documento al comité de riesgos psicosociales por cada sesión a la que asista con el especialista mencionado.

Evaluación específica

Se integrará A través del estudio exhaustivo de los riesgos psicosociales mediante herramientas de carácter cuantitativo, cualitativo o mixto, y, en determinados casos, evaluaciones clínicas, que serán capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto en la salud de los trabajadores, con el fin de establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, se identificarán situaciones como el

síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) o el acoso psicológico (mobbing), entre otros.

Trabajadores que no necesitarán atención psicológica

Se aplicará cuando el trabajador no requiera integrarse a una estrategia de atención psicológica de acuerdo con los resultados de las entrevistas o evaluaciones que se apliquen, tomando como referencia los siguientes puntos:

- Cuando el trabajador obtenga un resultado en la Guía de Referencia I (Anexo D) correspondiente a los niveles de riesgo “Nulo, Bajo, Medio o Alto”.
- Cuando el trabajador indique que no habrá sufrido un Acontecimiento Traumático Severo.
- Cuando el trabajador informe, a través de la “Evaluación Específica” por medio de el formario de canalización (Anexo B), que no requerirá atención médica y/o psicológica.
- Cuando el Acontecimiento Traumático Severo no se presente por motivos laborales.
- Cuando los síntomas que podrían indicar un posible estrés postraumático no continúen vigentes durante un periodo mayor a 30 días al momento de la aplicación del instrumento y/o cuando los reactivos no se acrediten conforme a la regla de evaluación de la Guía de Referencia I, incisos a), b) y c).

Proceso de atención a personal identificado con posible riesgo

Se iniciará identificando el posible riesgo a través del instrumento Guía de Referencia I (Capítulo 2, Tabla 2.1), de acuerdo con los siguientes puntos:

- Se entrevistará al trabajador con posible riesgo a través de una “Evaluación Específica” (Anexo B) para validar que el instrumento haya sido contestado correctamente y que la situación pueda requerir atención médica y/o psicológica.

- En caso de detectarse un posible riesgo, se explicará al trabajador el proceso de atención de manera verbal y por escrito mediante el formato denominado “Cuestionario para validación de riesgos” (Anexo C).
- El trabajador se dirigirá a la institución de seguridad social o privada, al médico general, médico psiquiatra o especialista en psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, para recibir una valoración médica y/o clínica.
- El trabajador entregará al Comité de Riesgos Psicosociales el documento comprobatorio por su asistencia a la institución de seguridad social o privada, al médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo.
- El Comité de Riesgos Psicosociales dará seguimiento y resguardará el registro de asistencia a la institución de seguridad social o privada, al médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo al cual haya asistido el trabajador.
- Las intervenciones de tipo clínico o terapéutico se llevan acabo invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra, según corresponda.

Protocolo para la recepción y atención de denuncias por violencia laboral, discriminación y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

Los principios de actuación para el Comité de Riesgos Psicosociales serán:

- Respeto a los derechos humanos: Se promoverán, respetarán, protegerán y garantizarán los derechos humanos de todos los colaboradores.
- Imparcialidad: Se abstendrán de consideraciones subjetivas y se centrarán en la objetividad al emitir juicios.
- Buena fe y lealtad: Se basarán en la búsqueda de la verdad y actuarán de forma honesta.
- Confidencialidad: Se actuará en todo momento con total confidencialidad en todos los procesos, quedando prohibida la difusión de cualquier información.
- Deber de investigar: La investigación se orientará a examinar todas las líneas posibles, será exhaustiva, profesional, imparcial y agotará todos los medios disponibles.

Los miembros del comité firmarán una carta compromiso (Anexo F), refrendando su apego a los principios rectores de este protocolo.

Protocolo de identificación

El responsable de la recepción de denuncias será el coordinador y secretario del Comité de Riesgos Psicosociales, quienes recibirán las denuncias a través de correo electrónico, mensaje vía WhatsApp o comunicación telefónica directa.

El coordinador y secretario del Comité de Riesgos Psicosociales, al recibir la denuncia, seguirá los siguientes lineamientos con la finalidad de identificar el tipo de denuncia:

- Leerán y comprenderán la denuncia recibida.
- Verificarán que la denuncia corresponda al Comité de Riesgos Psicosociales, es decir, que confirmarán que el contenido de la denuncia no refiera casos improcedentes al objetivo de este comité.
- Identificarán a la(s) persona(s) y el/los hecho(s) involucrado(s).

Clasificarán la denuncia conforme a la siguiente tipología

- **Violencia laboral:** Se considerarán aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos contra los colaboradores que puedan afectar su autoestima, integridad, salud, libertad o seguridad.
- **Discriminación:** Se considerarán todas las distinciones, exclusiones o restricciones basadas en origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga, que tengan por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades y trato de las personas.
- **Prácticas opuestas a un entorno organizacional favorable:** Se considerarán aquellas situaciones que contravengan un entorno en el que se promueva el sentido de pertenencia de los colaboradores a la empresa, la formación adecuada para la realización de sus tareas, la definición precisa

de responsabilidades, la interacción proactiva y comunicación entre trabajadores, la distribución adecuada de cargas de trabajo conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y reconocimiento del desempeño.

- **Otro:** En caso de que la denuncia contenga un contenido que no se ajuste a las clasificaciones anteriores, el/los miembro(s) del Comité de Riesgos Psicosociales canalizarán la denuncia, conforme al hecho referido, al responsable del área o departamento correspondiente para su seguimiento y solución.

La clasificación de denuncias se realizará estrictamente con base en los hechos referidos en el interior de la misma dentro de los primeros cinco días hábiles después de su recepción.

En caso de que el suceso referido en la denuncia presente alguna característica considerada como crítica, se informará de inmediato a todos los integrantes del Comité de Riesgos Psicosociales para establecer un procedimiento específico, que podrá diferir del presente protocolo. Estas características serán:

- Que el denunciado tenga un nivel jerárquico de director o superior.
- Que la reputación de la empresa se vea afectada en el mercado o con clientes debido a un manejo inadecuado de la denuncia o de su investigación.

Los miembros que conformen el Comité de Riesgos Psicosociales conocerán por anticipado los conceptos de identificación referidos en el presente protocolo, ya que estos guiarán la conducción de sus investigaciones.

Protocolo para evitar conflictos de interés

El coordinador y secretario del Comité de Riesgos Psicosociales analizarán el contenido de las denuncias con el fin de minimizar la posibilidad de un conflicto de interés entre los investigadores y los involucrados en la denuncia.

En el momento en que el comité atienda una denuncia, si algún miembro llegara a tener un conflicto de interés con respecto al hecho denunciado, deberá

notificarlo a los demás miembros y solicitar su exclusión en la gestión de dicha denuncia, dejando la decisión al resto de los integrantes.

Las causas de conflicto de interés para los miembros del Comité de Riesgos Psicosociales serán, de manera enunciativa pero no limitativa:

- Cuando un miembro del Comité de Riesgos Psicosociales sea señalado en una denuncia, se excluirá de cualquier participación en esa y otras denuncias hasta la resolución de la misma.
- Cuando el denunciante o denunciado dependa jerárquicamente de algún miembro del Comité de Riesgos Psicosociales, éste se excluirá de cualquier participación en esa y otras denuncias hasta la resolución de la misma.
- Cuando uno de los miembros del comité tenga parentesco sanguíneo o político con el denunciado o denunciante, se excluirá de cualquier participación en esa y otras denuncias hasta la resolución de la misma.
- Cuando se determine que existen razones fundadas para que uno o varios miembros del Comité de Riesgos Psicosociales actúen de manera no objetiva o puedan conducir indebidamente el procedimiento de clasificación, investigación o conclusión, así como aplicar medidas inadecuadas de remediación, se tomará la decisión por mayoría de votos del comité, con el propósito de evaluar la participación o, en su caso, proceder a la exclusión de cualquier participación en esa denuncia.

Protocolo de investigación

Una vez que el Comité de Riesgos Psicosociales defina qué miembros del comité fungirán como investigadores encargados de dar atención al hecho denunciado, se dará inicio al protocolo de investigación. Este se realizará en un periodo de diez a quince días hábiles después de haber sido asignados los investigadores y consistirá en los siguientes tres pasos para una indagación efectiva:

Planeación de la investigación

Durante esta etapa se definirán los puntos de enfoque o líneas de investigación, es decir, las cuestiones del contenido de la denuncia que deberán investigarse con prioridad. El Comité de Riesgos Psicosociales designará quiénes participarán en la investigación, determinando si será suficiente con uno o más miembros del comité o si será necesario involucrar a alguna otra área o persona. En caso de existir más de un investigador, se acordará cómo se deberán distribuir los puntos de enfoque.

Investigación preliminar

La finalidad de esta etapa será establecer cómo se llevará a cabo la investigación completa de cada denuncia. Esta se conducirá con discreción, evitando delatar al/los denunciante(s), involucrando a la menor cantidad de personas posible, manteniéndose sin sesgo y buscando evidencias, para poder obtener alguna de las siguientes investigaciones preliminares:

- Si se comprueban hechos que apunten a posibles responsables, se dará inicio a una investigación más completa.
- Si se comprueban hechos sin poder determinar posibles responsables, se estudiará la situación y se solicitará mayor información al denunciante.
- Si no se comprueba que los hechos imputados existan, pero es probable que se hayan cometido, se iniciará un proceso de remediación y se solicitará más información al denunciante. Si no hay indicios de veracidad y todas las medidas de control están en sitio, se desechará la denuncia o se solicitará mayor información al denunciante.

Investigación y recolección de evidencias

La finalidad de esta etapa será buscar evidencias suficientes que demuestren si las acciones indebidas fueron realizadas o no. Las evidencias deberán ser contundentes, ecuanímenes y verificables. Algunas de las evidencias que podrán considerarse serán: registros, grabaciones de audio o video, correos electrónicos, entre otros.

Protocolo de protección

Los miembros del Comité de Riesgos Psicosociales y toda persona que participe en la gestión de una denuncia tendrán la responsabilidad de asegurar que no se violen los derechos de los denunciantes ni de los denunciados.

Las situaciones que deberán tomarse en cuenta y, en la medida de lo posible, evitar serán:

- Que exista una alta probabilidad de que se genere un ambiente de hostilidad contra alguna persona a causa de la denuncia.
- Que las fricciones entre líder y colaborador, o entre compañeros de trabajo, lleguen a tal deterioro que exista la posibilidad de una afectación física o psicológica.
- El Comité de Riesgos Psicosociales analizará estas situaciones cuando sean evidentes o muy probables y acordará las medidas precautorias necesarias.

Para la determinación e implementación de las medidas de protección, se atenderán los siguientes lineamientos:

- No se prejuzgará la veracidad de los hechos.
- Se prevendrán posibles actos en los que la presunta persona agresora pudiera tomar represalias contra la presunta víctima.
- Se actuará con empatía hacia las partes y se considerarán las particularidades del caso.

En cuanto a las medidas de protección, se enlistarán algunas en forma enunciativa, pero no limitativa:

- Se implementarán acciones de sensibilización y concientización a un área en particular.
- Se impartirán cursos y/o talleres de sensibilización y concientización.
- Se realizará la reubicación física o cambio de área de la presunta víctima o de la presunta persona agresora.

- Se podrá modificar el horario de cualquiera de las partes involucradas, con la finalidad de brindar seguridad y confianza en el ambiente.
- Se autorizará la realización de funciones fuera del centro de trabajo.
- En caso de considerarse necesario, se otorgará licencia con goce de sueldo mientras la denuncia se encuentre en investigación.
- Se podrán implementar otras medidas que, a consideración del Comité de Riesgos Psicosociales, coadyuven a la protección de los involucrados.

Protocolo de resolución

La denuncia se gestionará con completa confidencialidad, partiendo del principio de que cualquier denuncia merecerá atención seria y responsable, sin imputar responsabilidades anticipadas ni omitir el debido proceso. Por lo anterior, ninguna denuncia será considerada cierta hasta que el resultado de una investigación así lo avale. Para ello, los miembros del Comité de Riesgos Psicosociales deberán prestar particular atención a lo siguiente:

- Notificarán que no se deberán dar a conocer detalles del caso hasta que el resultado de la investigación sea concluyente, con el fin de cerrar el círculo de información y evitar levantar alertas innecesarias o anticipadas que puedan tomarse como hechos ciertos.
- De ser necesario, se podrán involucrar a más áreas de la empresa para brindar asesoría en función del tipo de hecho, por ejemplo: en caso de falta de evidencia, al área de Sistemas; en caso de dudas legales, al área Jurídica.
- Solo se compartirá la información básica con las áreas que no estén asignadas como investigadoras, y no la denuncia completa.
- Podrán solicitar la inclusión de un profesional o experto externo para participar activamente en cualquier etapa de la investigación, quienes deberán firmar los documentos necesarios para asegurar la confidencialidad del caso. Cabe mencionar que esta medida será opcional y se podrá solicitar orientación pública y gratuita para atender la situación.

El resultado de la investigación tendrá como objetivo responder qué pasó, cómo pasó, quién lo hizo, cuándo y con qué frecuencia. Asimismo, servirá para remediar la situación, es decir, corregir lo sucedido, evitar que se repita y encontrar la solución óptima en el corto y mediano plazo. Las acciones a seguir deberán decidirse dentro de un periodo de cinco días hábiles a partir de la conclusión de la investigación.

Los cuatro tipos de conclusiones serán:

- Se comprobarán hechos y responsables directos, lo cual implicará aplicar sanciones, remediar la situación y levantar un acta de cierre.
- Se comprobarán hechos sin responsables directos, lo cual implicará remediar la situación y levantar un acta de cierre.
- No se comprobarán hechos, pero sí se identificarán debilidades del proceso o control, lo cual implicará levantar un acta de cierre.
- No se encontrará indicio de que la denuncia sea cierta, por lo que se desestimaré y se documentará como antecedente.

3.3.4.2. Diseño de política

Dentro de esta política se establecerán las responsabilidades de los trabajadores, de la empresa y de cada persona involucrada. Asimismo, se detallará su objetivo en relación con las obligaciones y las acciones de prevención.

- **Objetivo:** En la empresa se establecerá la presente política con el objetivo de plasmar por escrito, implementar, mantener y difundir la declaración de principios, compromisos y responsables para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable.
- **Aplicación:** La presente política servirá como guía para fortalecer la cultura de la empresa de la industria metal-mecánica, las condiciones de trabajo existentes y las acciones orientadas al beneficio de la salud física y emocional de los trabajadores. Esta política se alineará a las disposiciones

contenidas en la NOM-035-STPS-2018 “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Identificación, Análisis y Prevención”.

- Política: La empresa de la industria metal-mecánica buscará fortalecer la promoción del Entorno Organizacional Favorable, la prevención de los Factores de Riesgo Psicosocial y la prevención de la Violencia Laboral, mediante el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la NOM-035-STPS-2018.
- Responsabilidades que tendrá la empresa de la industria metal-mecánica
 - I. Establecerá por escrito, implantará, mantendrá y difundirá la presente política de prevención de riesgos psicosociales contemplando:
 - La prevención de los FRP.
 - La prevención de la violencia laboral.
 - La promoción del entorno organizacional favorable.
 - II. Identificará y analizará los FRP y evaluar el Entorno Organizacional Favorable.
 - III. Adoptará las medidas para prevenir y controlar los Factores de Riesgo Psicosocial, promover el Entorno Organizacional Favorable, atender las prácticas opuestas a la presente norma y los actos de violencia laboral.
 - IV. Identificará a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención al IMSS.
 - V. Practicará exámenes y/o evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así lo sugiera.
 - VI. Difundirá y proporcionará información a los trabajadores sobre:
 - La política de prevención de riesgos psicosociales.
 - Las medidas adoptadas para combatir prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.

- Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial.
 - Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
 - Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional favorable.
 - Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- Responsabilidad que tendrán los trabajadores
 - I. Observarán las medidas de prevención y, en su caso, de control establecidas para atender los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
 - II. Se abstendrán de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y de violencia laboral.
 - III. Participará en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, la evaluación del entorno organizacional.
 - IV. Informará sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar los actos de violencia laboral a través del Comité de Riesgos Psicosociales, por medio de correo electrónico, mensaje vía Whats o comunicación telefónica.
 - V. Informarán al patrón a través del Comité de Riesgos Psicosociales, haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: Fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elaboró el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de la ocurrencia, y la descripción del (los) acontecimiento (s).
 - VI. Participarán en los eventos de información que proporcione el patrón.

- VII. Se someterán a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determine la presente norma y/o las NOM emitidas por la SST y/o la STPS.
- Prevención de los factores de riesgo psicosocial
 - I. Supervisores, gerentes y directores aplicarán esta política y predicarán con el ejemplo.
 - II. Los actos de violencia laboral no serán tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones contrarias al entorno organizacional favorable. Se contará con un procedimiento de atención justo, que no permitirá represalias ni reclamaciones abusivas, garantizando la confidencialidad de los casos. Para atender cualquier situación relacionada, se consultará el “protocolo de violencia laboral”.
 - III. La empresa respetará los derechos de creencias, raza, sexo, religión, edad o cualquier otro que pueda dar origen a discriminación y/o desigualdad.
 - IV. Para favorecer un entorno organizacional favorable, la empresa: Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
 - Se realizará reuniones a través de los jefes de área con los trabajadores para que tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo, sugerencias y planeación de las actividades referentes a la actividad de cada puesto.
 - Se mantendrán limpias las áreas de trabajo; así como áreas comunes.
 - Tratarán con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes.
 - Atenderán todos los casos relacionados con burlas, maltrato, discriminación y dichos actos son sancionados con base a lo establecido en el “protocolo de violencia laboral”.
 - V. La empresa de la industria metal-mecánica, promoverá el sentido de pertenencia de los trabajadores haciendo incapié en que todos los

trabajadores son importantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

- VI. La empresa de la industria metal-mecánica, impartirá a sus trabajadores capacitación alineada a la Ley Federal del Trabajo para la correcta realización de las tareas encomendadas a través de los “planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad”.
- VII. La empresa de la industria metal-mecánica, se propondrá definir con precisión las responsabilidades para los trabajadores a través de la difusión de manuales de la organización y las descripciones de puesto que indican la responsabilidad de cada puesto de trabajo.
- VIII. La empresa de la industria metal-mecánica, fomentará la participación proactiva y comunicación entre los integrantes del centro de trabajo a través de tableros de comunicación y correo electrónico en donde se publican noticias, anuncios o cualquier aviso de interés en la organización y/o para los trabajadores.
- IX. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable a través de sus líderes de área, realizará una distribución adecuada de las cargas de trabajo conforme a la Ley Federal del Trabajo, para tal efecto la empresa de la industria metal-mecánica, cuenta con manuales, procesos, procedimientos, descriptivos de puesto y reglamento interior de trabajo para dar claridad a las funciones de cada puesto.
- X. Para reconocer el desempeño de los trabajadores se evaluará por lo menos una vez al año el desempeño de cada trabajador, lo cual se lleva a cabo por conducto del jefe inmediato, los resultados de este mecanismo sirven de base para determinar el reconocimiento a los trabajadores sobresalientes.
- XI. La empresa de la industria metal-mecánica, se comprometerá a vigilar el cumplimiento para prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea

recolectada, dar trámite e intervenir de manera oportuna en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

- Obligaciones del comité de riesgos psicosocial
 - I. Aplicará el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable, según sea el caso, al menos cada dos años a partir de la última aplicación.
 - II. Diseñará un programa de acciones de intervención de acuerdo con los resultados provenientes del análisis de resultados del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable.
 - III. Dará trámite e intervenir de forma oportuna, en las quejas denuncias y/o sugerencias recibidas por parte de los trabajadores.
 - IV. Dará trámite al proceso de atención médica y/o psicológica según sea el caso, a trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial, violencia laboral, acontecimientos traumáticos severos o que denoten alteraciones a la salud con base en lo establecido en el "protocolo de canalización".

Para efectos de ampliar el conocimiento y comprensión de la presente política, la NOM-035-STPS-2018 "Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Identificación, Análisis y Prevención", considerará las siguientes definiciones:

Acontecimiento traumático severo

Se definirá como aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracterizará por la ocurrencia de la muerte o que represente un peligro real para la integridad física de una o varias personas, pudiendo generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufra o lo presencie. Algunos ejemplos serán: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud, accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Entorno organizacional favorable

Se considerará aquel en el que se promoverá 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

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

Medidas de prevención y acciones de control

Se considerarán como aquellas acciones que se adoptarán para prevenir y/o mitigar 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 que se implementarán para darles seguimiento.

Política de prevención de riesgos psicosociales

Será la declaración de principios y compromisos que establecerá el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para promover un entorno organizacional favorable, con el objetivo de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

- **Trabajador:** Se definirá como la persona física que prestará a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.
- **Trabajo:** Se entenderá como toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica que requiera cada profesión u oficio.

- **Violencia laboral:** Se considerará como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que podrán dañar su integridad o salud, incluyendo entre otros:
 - I. Acoso, acoso psicológico: Se considerarán como aquellos actos que dañarán la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consistirán 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 podrán llevar al trabajador a la depresión, al aislamiento y a la pérdida de su autoestima.
 - II. Hostigamiento: Se definirá como el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresará en conductas verbales, físicas o ambas.
 - III. Malos tratos: Se considerarán como aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones al trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

3.3.4.3. Escrito de cumplimiento

El cumplimiento se determinará con base en el cuestionario que se aplicará. Para la primera razón social (1–15 empleados), se elaborará un escrito de cumplimiento de la Etapa I. Para la segunda razón social (16–50 empleados), se elaborarán escritos de cumplimiento de las Etapas I y II.

Etapas I, evidencia numeral según la NOM-035-STPS-2018

Se generará la evidencia correspondiente desde el numeral 5.1 al 8.2, solo si se requiere; contemplando los siguientes puntos según su numeral:

- I. Se implementará la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- II. Se promoverá la promoción de un entorno organizacional favorable.
- III. Se aplicarán medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial.

- IV. Se implementarán acciones para la prevención de la violencia laboral.
- V. Se difundirá la política de prevención de riesgos psicosociales e identificará a los(as) colaboradores(as) que serán establecidos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo.
- VI. Se canalizará a los(as) colaboradores(as) identificados para su atención a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa.
- VII. Se actualizará la política de prevención de riesgos psicosociales.
- VIII. Se difundirán las medidas adoptadas para combatir prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- IX. Se implementarán las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial.
- X. Se establecerán los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- XI. Se identificarán las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- XII. Se dispondrán mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- XIII. En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo se implementarán:
 - Acciones para el manejo de conflictos, la distribución de los tiempos de trabajo y la determinación de prioridades.
 - Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.
 - Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores, gerentes y trabajadores.
 - Instrucciones claras para atender problemas que impidan o limiten el desarrollo del trabajo.

- Capacitación y sensibilización de directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y promoción de entornos organizacionales favorables.
- XIV. Respecto a las cargas de trabajo, se implementarán:
- Revisión y supervisión de la distribución equitativa de la carga laboral considerando número de trabajadores y capacitación.
 - Actividades para planificar el trabajo, con pausas, rotación de tareas y otras medidas para evitar ritmos de trabajo acelerados.
 - Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades.
- XV. Sobre el control de trabajo, se realizarán:
- Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo.
 - Acciones para mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo y desarrollar nuevas competencias.
 - Reuniones para abordar áreas de oportunidad y resolver problemas en el lugar de trabajo.
- XVI. En cuanto al apoyo social, se implementarán actividades que permitan:
- Mejorar las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para ofrecer apoyo mutuo.
 - Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades de apoyo social y, en su caso, extraordinarias ante eventos de riesgo.
 - Promover la ayuda mutua e intercambio de conocimientos y experiencias entre trabajadores.
 - Fomentar actividades culturales y deportivas, proporcionando equipos y útiles necesarios.
- XVII. En relación con el equilibrio trabajo-familia, se implementarán:
- Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de horarios cuando las condiciones lo permitan.

- Lineamientos para evitar jornadas superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo.
 - Apoyos para atender emergencias familiares, comprobadas por el trabajador.
 - Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.
- XIII. Respecto al reconocimiento en el trabajo, se establecerán mecanismos para:
- Reconocer el desempeño sobresaliente de los trabajadores.
 - Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes.
 - Informar al trabajador sobre sus posibilidades de desarrollo.
- XIV. En cuanto a la prevención de la violencia laboral:
- Se difundirá información para sensibilizar sobre violencia laboral.
 - Se establecerán procedimientos de actuación y seguimiento ante problemas relacionados con la violencia laboral.
 - Se informará sobre los mecanismos para denunciar actos de violencia laboral.
- XX. Respecto a la información y comunicación, se promoverá:
- Comunicación directa y frecuente entre patrón, supervisores y trabajadores.
 - Difusión de cambios en la organización o condiciones de trabajo.
- XXI. Sobre capacitación y adiestramiento:
- Se analizará la relación entre capacitación y tareas encomendadas.
 - Se dará oportunidad a los trabajadores de expresar sus necesidades de capacitación.
 - Se realizará detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años, integrando los resultados en el programa de capacitación.

Etapas II, numerales según la NOM-035-STPS-2018

Se generará la evidencia correspondiente desde el numeral 5.2 al 8.5, solo si se requiere, contemplando los siguientes puntos:

- I. Se identificarán y analizarán los factores de riesgo psicosocial (Informe de resultados).
- II. Se practicarán exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que lo indiquen.
- III. Se llevarán registros sobre:
 - Resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.
 - Medidas de control adoptadas según los resultados del diagnóstico.
 - Nombres de trabajadores evaluados clínicamente y expuestos a riesgos psicosociales, violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.
- IV. Se realizará la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores.
- V. Se aplicarán, realizarán y evaluarán los cuestionarios y niveles de riesgo conforme a la Guía de Referencia II.
- VI. La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se integrará al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo conforme a la NOM-030-STPS-2009 vigente o las que la sustituyan.
- VII. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional constará en un informe que contendrá:
 - Datos del centro de trabajo: nombre, denominación o razón social, domicilio y actividad principal.
 - Objetivo.
 - Método utilizado.
 - Resultados obtenidos.
 - Conclusiones.
 - Recomendaciones, acciones de intervención y datos del responsable de la evaluación (nombre completo y número de cédula profesional, en su caso).

- VIII. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial estará disponible para consulta de los trabajadores.
- IX. La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realizará al menos cada dos años.
- X. 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:
- Las áreas de trabajo y/o los trabajadores que serán sujetos al programa.
 - El tipo de acciones y las medidas de control que se deberán adoptar.
 - Las fechas programadas para su realización.
 - El control de los avances de la implementación del programa.
 - La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso.
 - El responsable de su ejecución.
- XI. El tipo de acciones se deberán realizar, según aplique, en los niveles siguientes:
- Primer nivel: Las acciones se centrarán en el plano organizacional e implicarán Las intervenciones se enfocan en la aplicación de la política de prevención de riesgos psicosociales en el centro de trabajo, así como en la organización de las labores y los mecanismos necesarios para mitigar los efectos de dichos factores de riesgo, prevenir la violencia laboral y fomentar un entorno organizacional positivo y saludable.
 - Segundo nivel: Las acciones se dirigirán al ámbito grupal, implicando la intervención sobre la interacción entre los trabajadores o equipos y la estructura del trabajo; su enfoque se centrará en el tiempo laboral, los comportamientos y las relaciones interpersonales dentro del espacio de trabajo; su actuación se centrará en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales. Estas acciones se basarán en proporcionar información a los trabajadores y en la sensibilización, contemplando temas como manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva,

administración del tiempo de trabajo, entre otros, y reforzarán el apoyo social.

- Tercer nivel: Las acciones se enfocarán al plano individual; es decir, se desarrollarán cuando se compruebe que existen signos y/o síntomas que denoten alteraciones en la salud. Se incorporarán intervenciones de carácter clínico o terapéutico. Aquellas acciones de tercer nivel que tengan esta naturaleza deberán ser ejecutadas obligatoriamente por un profesional médico, psicólogo o psiquiatra, según corresponda.
- XII. El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y cuando sea necesario, para fomentar un entorno organizacional positivo y prevenir la violencia laboral, deberá contemplar los siguientes elementos:
 - Las áreas de trabajo o los trabajadores incluidos dentro del programa;
 - El tipo de acciones y medidas de control que se implementarán;
 - El cronograma de ejecución de dichas acciones;
 - El seguimiento y control del avance en la implementación del programa;
 - La evaluación posterior a la aplicación de las medidas, cuando corresponda; y
 - La persona responsable de su ejecución.
- I. Las acciones previstas se realizarán, según corresponda, en los siguientes niveles:
 - Primer nivel: Se enfocan en el ámbito organizacional e implican intervenir en la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, así como en la organización de las labores y en las estrategias o medios necesarios para mitigar los efectos de los factores de riesgo, prevenir la violencia laboral y promover un entorno laboral saludable.
 - Segundo nivel: Se orientan al ámbito grupal, interviniendo en la interacción entre trabajadores o equipos y la estructura del trabajo. Estas acciones se centran en el tiempo de trabajo, los comportamientos y las relaciones interpersonales, y buscan proporcionar información, sensibilizar a los trabajadores sobre temas como manejo de conflictos, trabajo en equipo,

orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva y administración del tiempo, entre otros, además de fortalecer el apoyo social.

- Tercer nivel: Se dirigen al ámbito individual, activándose cuando se detectan signos o síntomas que evidencian alteraciones en la salud. Este nivel incluye intervenciones clínicas o terapéuticas, las cuales deben ser ejecutadas obligatoriamente por un médico, psicólogo o psiquiatra, según corresponda.

3.3.4.4. Diseño de capacitación y seguimiento

Con apoyo de los protocolos y sus anexos, se brindará el seguimiento adecuado a los colaboradores, considerando el acompañamiento y supervisión de la comisión mixta. Como parte del seguimiento, se mostrará evidencia fotográfica de los eventos de convivencia e integración que se realizarán dentro de la empresa, así como el reforzamiento en las actividades diarias de los trabajadores mediante capacitaciones programadas. Estas acciones permitirán fortalecer la cultura organizacional, mejorar la cohesión del equipo y promover un entorno organizacional favorable, tal como se ilustrará en la siguiente Figura 3.8.

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2024						PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y/O ADIESTRAMIENTOS R														
#	TEMAS DE CAPACITACIÓN	PROPUESTA	EXPOSITOR	DIRIGIDO A	DURACIÓN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGC
						15	25	35	45	15	25	35	45	15	25	35	45	15	25	35
1	INDUCCIÓN RRHH	X	RECURSOS HUMANOS	PERSONAL NUEVO INGRESO																
2	COMO REALIZAR FEEDBACK EFECTIVO	X	RECURSOS HUMANOS	LIDERES Y SUPERVISORES					X											
3	EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS (PROCESO Y LLENADO DE FORMIATOS)	X	RECURSOS HUMANOS	LIDERES Y SUPERVISORES																
4	BONO DE PRODUCTIVIDAD- INCIDENCIAS	X	RECURSOS HUMANOS	LIDERES Y SUPERVISORES				X												
5	TRABAJO EN EQUIPO	X	RECURSOS HUMANOS/ OTRAS ÁREAS	PERSONAL ADMIN Y OPER																
6	INTELIGENCIA EMOCIONAL	X	RECURSOS HUMANOS	PERSONAL ADMIN Y OPER											X					
7	MANEJO DE ESTRÉS	X	RECURSOS HUMANOS	PERSONAL ADMIN Y OPER													X			
8	LIDERAZGO	X	RECURSOS HUMANOS	LIDERES, SUPERVISORES										X						
9	CONCIENCIA DE LA SEGURIDAD E HIGIENE	X	RECURSOS HUMANOS	PERSONAL ADMIN Y OPER										X						
10	Retroalimentación "Canales de comunicación y Líneas de comunicación"	X	RECURSOS HUMANOS	Todas las áreas.										X						
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y/O ADIESTRAMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																				
11	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO/9001-2015	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC					X											
12	CURSO DE AUDITOR INTERNO	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC							X									
13	RETROALIMENTACIÓN BASICA SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC					X						X					X
14	CAPACITACIÓN PARA USO Y LLENADO DE REPORTE DE ACCIONES E IDENTIFICACIÓN DE CAUSA RAIZ	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC																
15	REALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL (PROCEDIMIENTOS, ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS, RESGUARDO, ETC.)	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC													X			
16	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	X	LORENA BELTRÁN	PERSONAL ADMIN Y/O OPER QUE REQUIERA TENER CONOCIMIENTO SOBRE EL SGC																
17	HERRAMIENTAS DE CALIDAD	X	LORENA BELTRÁN	CALIDAD											X					
18	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	X	LORENA BELTRÁN	CALIDAD - PRODUCCIÓN - MP.							X						X			

Figura 3.8. Programa Anual de capacitación.

3.3.5. Fase 5. Validación de la propuesta

3.3.5.1. Generación de carpeta final de resultados

Al concluir la implementación de los protocolos y la aplicación de los cuestionarios, se generará la carpeta final de resultados, en la cual se anexará toda la evidencia recabada sobre la implementación de la Norma.

Esta documentación se basará en fotografías de los eventos de integración, capacitaciones realizadas a brigadas de salud, simulacros de evacuación, así como en los cuestionarios aplicados, con sus correspondientes graficas, de los niveles de riesgo. Además, se incluirán las fichas del personal identificado con alto nivel de riesgo, a quienes se les dará seguimiento continuo para garantizar su salud laboral y bienestar.

Estas acciones permitirán no solo documentar la correcta implementación de la Norma, sino también fortalecer la cultura de prevención y cuidado de los trabajadores, asegurando un entorno laboral seguro, saludable y proactivo.

3.3.5.2. Exposición de propuesta realizada y sus resultados

Se presentarán los resultados del proyecto de tesis implementado, los cuales permitirán visualizar, con base en los cuestionarios aplicados conforme a la NOM, los porcentajes correspondientes a los niveles de estrés, liderazgo y los principales factores de riesgo presentes en la empresa.

Asimismo, se identificarán posibles situaciones o amenazas en las que los colaboradores puedan sentirse vulnerables o atacados, con el objetivo de desarrollar acciones correctivas y preventivas que garanticen un entorno laboral seguro, saludable y propicio para el desempeño óptimo de sus actividades.

Estas acciones fortalecerán la cultura organizacional, mejorarán la percepción de bienestar de los trabajadores y permitirán intervenir de manera efectiva en los factores que afectan su salud emocional y desempeño laboral.

3.3.5.3. Retroalimentación y apertura a mejoras

Con base en los resultados obtenidos, se generará un proceso de retroalimentación que permitirá identificar oportunidades de mejora y promoverá nuevas acciones orientadas a fortalecer las actividades de integración, reforzar el liderazgo y mejorar la comunicación dentro de la empresa.

Asimismo, se abrirá un canal de seguimiento continuo para los colaboradores que presenten altos niveles de riesgos psicosociales, con el fin de garantizar su bienestar emocional y optimizar su desempeño laboral, fomentando un entorno seguro, saludable y proactivo.

Estas acciones contribuirán a consolidar una cultura organizacional basada en la prevención, la colaboración y el desarrollo integral de los trabajadores.

Capítulo IV. Resultados.

4.1. Resultado

Durante 2024 se aplicaron los cuestionarios oficiales de la NOM-035-STPS-2018 a un total de 61 colaboradores de la empresa del sector metalmeccánico, como lo muestra la Figura 4.1. La muestra incluyó personal operativo, administrativo y líderes de área. Asimismo, los líderes de área participaron en capacitaciones sobre liderazgo empático y cultura preventiva, con el fin de fortalecer sus competencias para la gestión de riesgos psicosociales.

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 se realizó de manera automatizada a través de Google Forms, lo que permitió agilizar el proceso de recolección de datos y aumentar la cobertura de la aplicación. Gracias a esta estrategia se logró una participación del 95 % del personal de la empresa.

Los resultados obtenidos se presentaron en función de los objetivos específicos planteados. Para su análisis se emplearon herramientas gráficas como gráficas de pastel para visualizar la distribución de los factores de riesgo identificados.

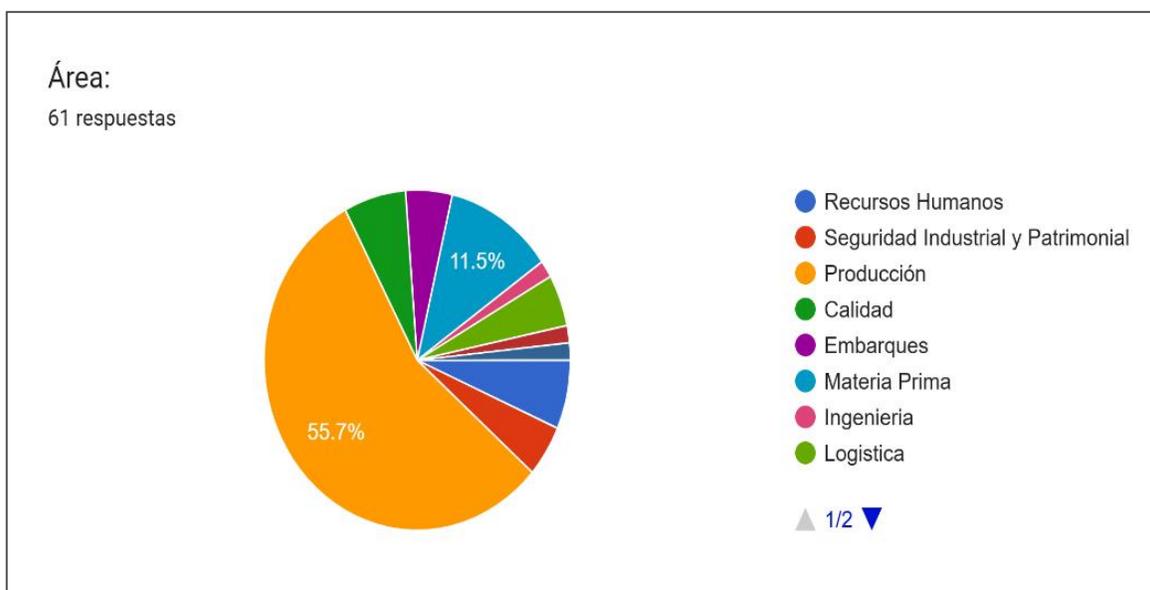


Figura 4.1 Aplicación de cuestionarios.

Objetivo específico 1

Diagnosticar la situación actual de la empresa respecto a la gestión de riesgos psicosociales, identificando los factores críticos que inciden en la salud mental y el bienestar de los colaboradores.

Resultados: Con la implementación inicial de la NOM-035-STPS-2018 y la capacitación del personal en torno a la norma, se obtuvieron comentarios y percepciones que permitieron identificar los siguientes aspectos críticos:

- Jornadas extensas derivadas de la carga de trabajo.
- Falta de comunicación efectiva entre áreas.
- Visualización recurrente de accidentes laborales
- Preocupación por la seguridad.

Estos hallazgos permitieron establecer un diagnóstico inicial sobre la situación actual de la empresa, alineado con lo establecido en el objetivo específico

Objetivo específico 2

Aplicar los cuestionarios establecidos en la NOM-035-STPS-2018 para evaluar las condiciones de trabajo, identificar riesgos psicosociales y analizar las necesidades de los trabajadores.

Resultados: Los cuestionarios fueron aplicados a 61 colaboradores de un total de 64, alcanzando una cobertura del 95 %. Este resultado evidenció la viabilidad de la herramienta digital para la recopilación masiva de datos y facilitó el análisis de los factores de riesgo psicosocial en toda la organización.

Por medio de esta ampliación se identificaron que los factores de riesgo más sobresalientes son los siguientes según las gráficas:

- Jornadas extensas o generación de tiempo extra por alta demanda de trabajo, como se visualiza en las Figuras 4.2, 4.3 y 4.4.



Figura 4.2 Jornadas extensas.



Figura 4.3 Jornadas extensas por tiempo extra.



Figura 4.4 Jornadas laborales en días no hábiles.

- De acuerdo a la gráfica que muestra la Figura 4.5 se tiene exigencia de concentración en sus actividades (genera estrés).

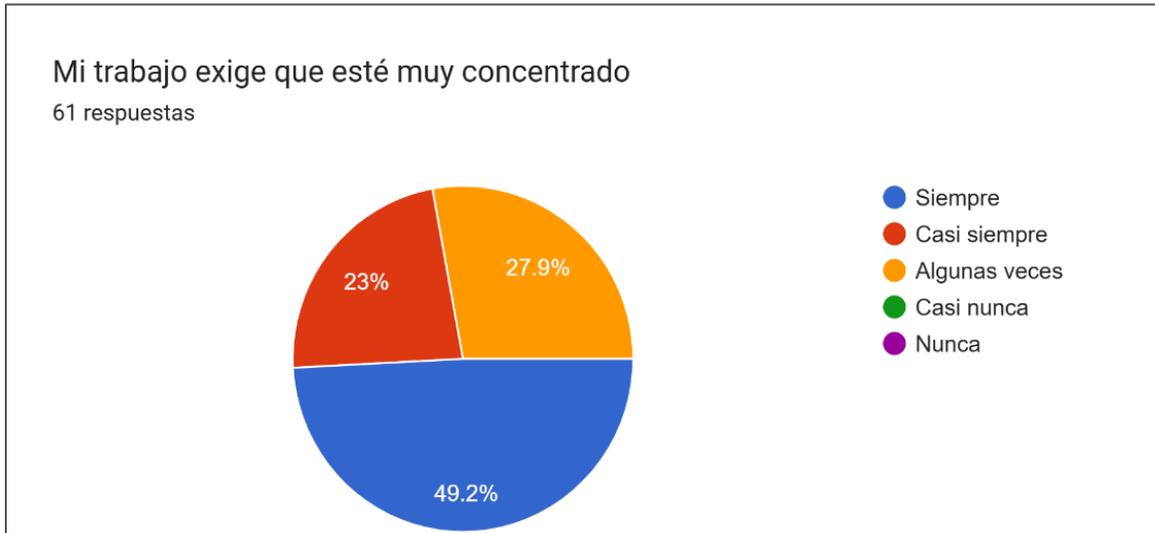


Figura 4.5 Exigencia de concentración.

- Con respecto a la gráfica de la Figura 4.6 se puede decir que se encuentran bajo una exposición a accidentes dentro de la empresa: Algunos colaboradores sufrieron accidentes laborales y otros fueron testigos de ellos;

sin embargo, en ambos casos se generaron efectos psicológicos adversos. Dentro de los cuestionarios aplicados se pudieron visualizar este tipo de situaciones, como lo muestran las siguientes figuras, en donde el 11.5% a pasado o visualizado algún tipo de acontecimiento traumático.

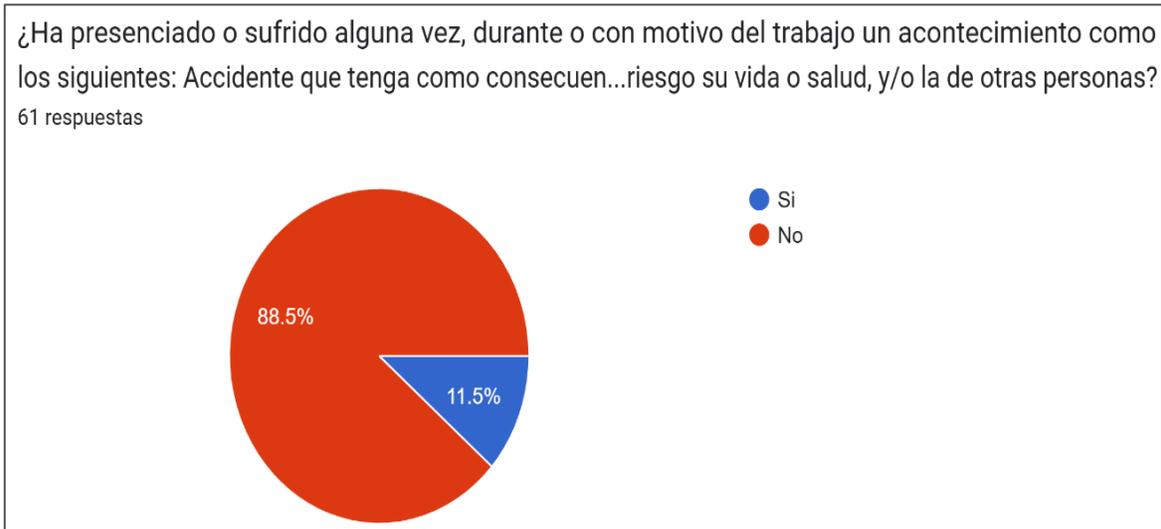


Figura 4.6. Acontecimientos traumáticos.

- Dentro del cuestionario se solicitó la descripción de estos sucesos y se obtienen los siguientes resultados, (Figura 4.7):

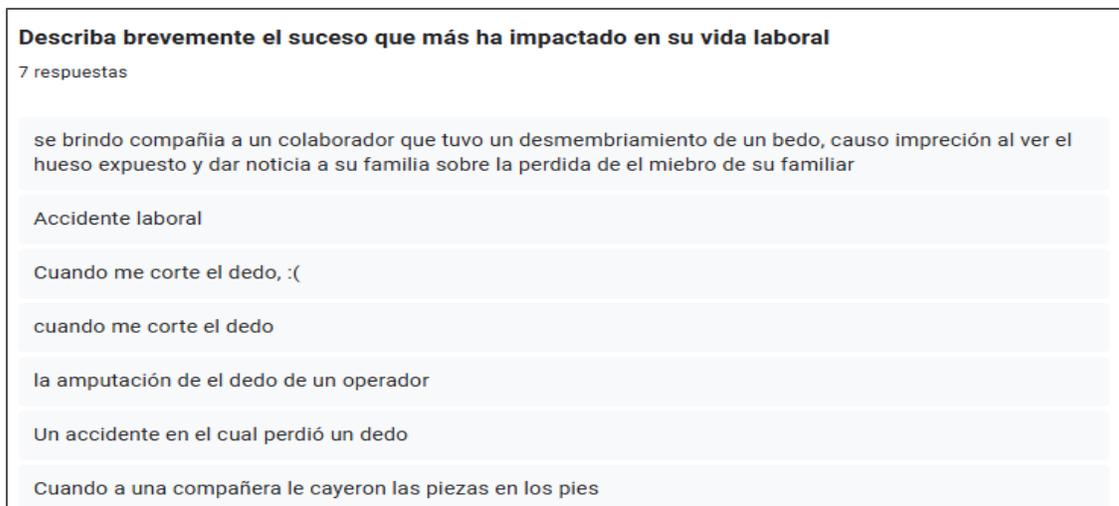


Figura 4.7. Descripción de acontecimientos traumáticos.

Tomando en cuenta que la mayor parte de estas situaciones se originaron por accidentes dentro de la empresa, se determinó la necesidad de canalizar a los colaboradores afectados, en concordancia con lo establecido en el objetivo específico 3.

Objetivo específico 3

Diseñar e implementar protocolos de prevención, atención y seguimiento de riesgos psicosociales, alineados con la normativa y adaptados a las características del sector metalmeccánico.

Resultados: A los colaboradores que fueron detectados con riesgos psicosociales, estrés laboral y fatiga se les brindó seguimiento mediante los protocolos establecidos, ofreciendo atención psicológica interna dentro de la empresa a través del especialista en psicología del área de Recursos Humanos. Cabe resaltar que se continuó capacitando a los colaboradores y se generaron brigadas de salud, así como actividades dinámicas y de integración.

4.2. Impacto observado

Como resultado de las intervenciones:

1. Se disminuyó la rotación de personal pasando de un 23% de rotación trimestral durante su aplicación a un 8% después de su aplicación, así como se muestra en la Figura 4.8.

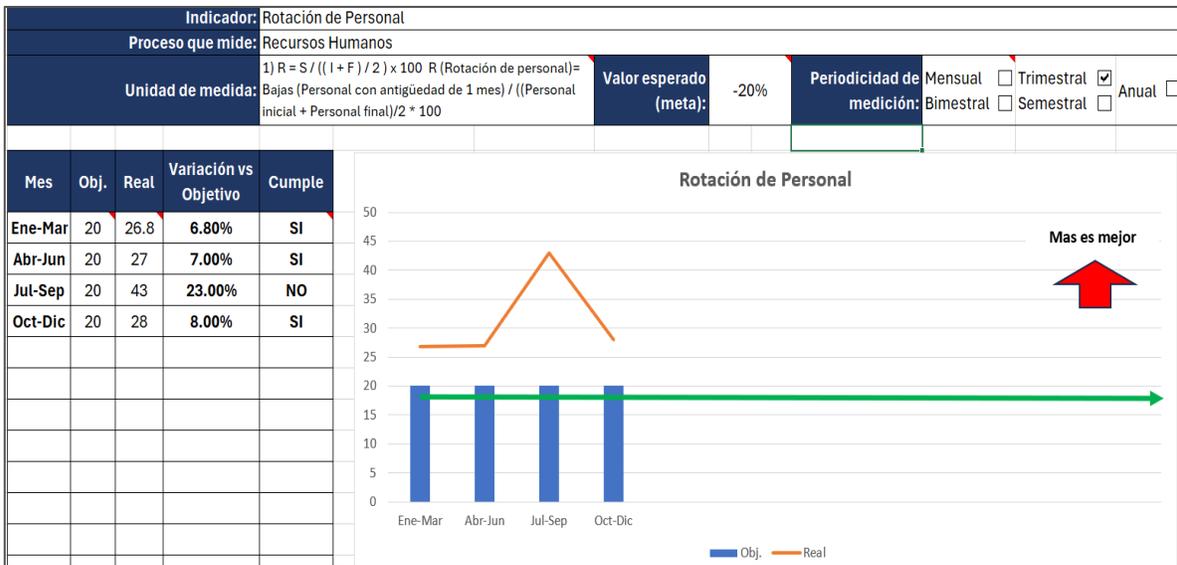


Figura 4.8 Rotación de personal.

- Se fortaleció el clima organizacional mediante mejores prácticas de liderazgo y comunicación por medio de los jefes o líderes de área, obteniendo un 68.9% en solución de problemas de acuerdo a la Figura 4.9 y tomando en cuenta el flujo de comunicación que muestra la Figura 4.10.

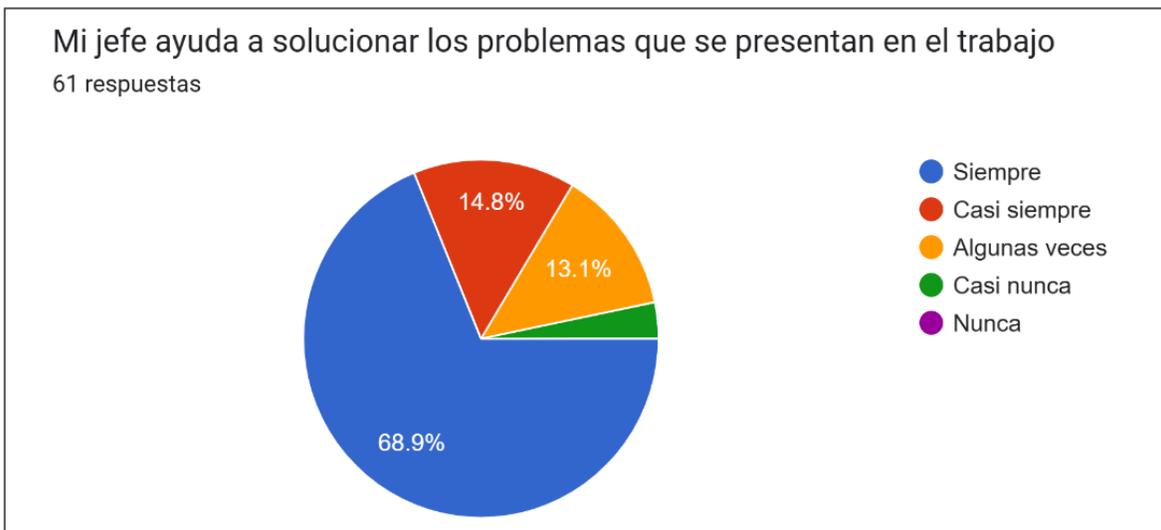


Figura 4.9. Mejora de flujo de comunicación.

NOMBRE DEL PROCESO/ÁREA	QUE SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	A QUIEN LO COMUNICA	CUANDO LO COMUNICA	COMO LO COMUNICA
	Orden de compra del cliente	Vendedor	Cliente del producto o servicio	Cuando se realice una asignación de orden de compra	Documento Impreso, Carpeta en la nube, aplicación de Box
	Nuevos clientes	Vendedor	Director general /Vendedor	Cuando se presenten nuevas ofertas de ventas	Comunicación verbal Correo electrónico Vía telefónica
	Cambios en ordenes de compra	Vendedor/Director general	Director general Supervisor de producción Vendedor Coordinador de Logística	Cuando el cliente realice la petición justificada por el cambio	Comunicación verbal Correo electrónico Reuniones generales
COMPRAS	Requisiciones de compra	Auxiliar de Almacén	Comprador Director General	Cuando exista la necesidad de la compra en la empresa	Comunicación verbal Correo electrónico Requisición de compra Impreso
	Cambios en requisiciones	Auxiliar de Almacén Comprador	Director general Supervisor de producción Comprador Coordinador de Logística	Cuando exista algún tipo de cambio por inconformidad o cambio de proceso por parte del área solicitante	Comunicación verbal Correo electrónico Requisición de compra Impreso
	Proveedor asignado	Comprador	Supervisor de producción Comprador Coordinador de Logística	En el momento en el que surja la autorización por dirección.	Comunicación verbal Correo electrónico
	Evaluación y Reevaluación de proveedores	Comprador	Al proveedor Dirección General	Semestral / Cuando se requiera	Correo Electrónico Documento Impreso
	Orden de compra para el proveedor	Comprador	Proveedor del producto o servicio	Cuando se realice una asignación de orden de compra	Documento Impreso Correo Electrónico (Con documento digital)
RECURSOS HUMANOS	Perfil de Puestos	Área de Recursos Humanos Responsable de área	Todo el personal	En la inducción del personal	Comunicación Verbal Documento Impreso
	Contratación	Área de Recursos Humanos	Al personal vacante y de nuevo ingreso	Cuando se solicite su contratación a necesidad de las áreas.	Verbal Documento impreso Vía telefónica De manera presencial
	Plan de entrenamiento (Formación y Capacitación)	Área de Recursos Humanos	Todo el personal	Anual	Comunicación Verbal y escrita (documentación necesaria para la evaluación) Correo Electrónico
	Decisiones de la Dirección sobre el personal (Horarios, Actividades a desarrollar, notificaciones disciplinarias)	Área de Recursos Humanos	Todo el personal	Cuando lo amerite o se presente el cambio	Reunión Anuncios Comunicaciones internas Correo electrónico Comunicación verbal en Grupo de WhatsApp
	Amonestación	Jefe Inmediato Área de Recursos Humanos	Responsable de la amonestación /Involucrado	Cuando se comete una falta dentro de las instalaciones de Macklac	Verbal Documento Impreso Correo electrónico
	Despidos/Bajas	Área de Recursos Humanos Jefe inmediato Responsable del Área Jurídica	El personal que se va a dar de baja	Cuando se solicita por el jefe inmediato Cuando comete algún tipo de falta al reglamento o política de consecuencias	Verbal Manera escrita

Figura 4.10 Tabla de flujo de comunicación.

- Se incrementó la sensibilización sobre los factores de riesgo psicosocial en todos los niveles de la empresa., brindando la capacitación; así como lo muestra la Figura 4.11

SENSIBILIZACIÓN

NOM-035-STPS-2018

*“Un gran líder no necesariamente es quien hace GRANDES COSAS, es la persona que logra que otros las hagan”
(Ronald Reagan)”*

Página 1 / 27

Figura 4.11 Capacitación de sensibilización.

Con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios y el análisis presentado en las figuras anteriores, se observa que la empresa se ubica en un nivel de riesgo psicosocial medio. Esto significa que existen factores internos que pueden estar incidiendo en el bienestar emocional, mental y laboral de los colaboradores, y que requieren ser atendidos de manera preventiva y en algunos casos correctiva. La Figura 4.12 muestra la distribución general de los niveles de riesgo identificados.



Figura 4.12 Resultados generales

Para definir los niveles y sus acciones correspondientes, se retoma la Tabla 2.4 “Criterios para la toma de acciones”, localizada en el capítulo dos, en la cual se establece el tipo de intervención que debe aplicarse de acuerdo con el nivel de riesgo detectado. Por lo tanto, este diagnóstico inicial permitirá estructurar un plan de mejora y seguimiento que contribuya a fortalecer el clima organizacional y la salud laboral como se estipula en el objetivo específico 3.

Capítulo V. Discusión

El análisis e interpretación de la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa JM permitió identificar con claridad los factores de riesgo psicosocial que impactaban en la organización. A través de los cuestionarios oficiales aplicados a 61 colaboradores, incluyendo personal operativo y administrativo. Se obtuvo una cobertura del 95 %, gracias al uso de Google Forms, que facilitó la recolección y el procesamiento de datos.

Los hallazgos mostraron que los principales riesgos psicosociales estaban relacionados con:

- Jornadas extensas y generación de tiempo extra por alta demanda de trabajo.
- Percepción de accidentes laborales y sus efectos psicológicos.
- Dificultades para conciliar la vida laboral y familiar.
- Exigencia de concentración en sus actividades.
- Necesidad de mejorar el flujo de comunicación y el liderazgo.

Se trabajó sobre estos factores y se pudieron percibir mejoras en el desempeño de las actividades, el manejo del estrés, la concientización y el entorno organizacional (comunicación y liderazgo). Además, se obtuvo una reducción en la rotación de personal, impactando directamente en la economía de la empresa al disminuir los gastos derivados de ingresos de personal no exitosos.

Los resultados guardaron coherencia con otras investigaciones. Por ejemplo, con las directrices de la OMS (2022), que recomiendan adoptar políticas organizacionales de salud mental para reducir el ausentismo y la rotación. De igual manera, fueron consistentes con lo reportado por Duarte Beltrán et al. (2023), quienes demostraron que la implementación de la NOM-035 fortaleció el clima organizacional y la cultura preventiva en una empresa de servicios.

Asimismo, se confirmó lo señalado por la OIT (2019) y la norma ISO 45001:2018, en el sentido de que la identificación de riesgos psicosociales no solo protege la salud de los trabajadores, sino que incrementa la productividad y contribuye a la sostenibilidad empresarial. Sin embargo, en el caso del sector

metalmecánico se observaron retos particulares, como la presión por tiempos de entrega y las condiciones de ruido y carga física, que exigieron estrategias adaptadas a este entorno.

Por otro lado, se puede afirmar que los objetivos planteados fueron alcanzados. Considerando que se implementó la norma mediante los cuestionarios plasmados en la NOM-035-STPS-2018, se identificó y canalizó al personal con riesgos psicosociales y se generaron los protocolos adecuados para manejar las diferentes situaciones derivadas de estos riesgos. Entre las limitaciones se identificó que:

- El estudio se realizó en un periodo de seis meses, lo que impidió evaluar el impacto a largo plazo.
- No se logró la participación del 5 % de la plantilla, lo que pudo introducir sesgos.
- Algunos colaboradores, especialmente mayores de 35 años, mostraron resistencia al cambio cultural, coincidiendo con lo señalado por Hernández (2023) sobre la influencia de los hábitos y la edad.

A pesar de las limitaciones, la investigación aportó:

- Un modelo práctico de implementación de la NOM-035 en el sector metalmecánico, con apoyo de herramientas digitales.
- Evidencia de que las capacitaciones en liderazgo y las actividades dinámicas fortalecen el compromiso organizacional.
- Una contribución al cumplimiento normativo y a la responsabilidad social empresarial, alineada con lo que indica la NOM-035-STPS-2018.

Este trabajo de tesis abrió la posibilidad de mejoras en aspectos como:

- La aplicación y recopilación de datos por medio de inteligencia artificial.
- La exploración de proveedores para capacitaciones en temas fundamentales para el fortalecimiento del clima organizacional.
- El seguimiento, atención y canalización de los colaboradores afectados por riesgos psicosociales.

Conclusiones

La presente investigación cumplió con el objetivo de implementar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en la empresa JM de la industria metal-mecánica, con el propósito de identificar, prevenir y analizar los factores de riesgo psicosocial. El desarrollo del proyecto permitió diagnosticar las condiciones laborales reales que inciden en la salud mental de los trabajadores y diseñar acciones concretas de mejora alineadas con los principios de seguridad, salud y productividad.

Con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios y el análisis presentado en las figuras anteriores del cuarto capítulo, se observa que la empresa se ubica en un nivel de riesgo psicosocial medio. Esto significa que existen factores internos que pueden estar incidiendo en el bienestar emocional, mental y laboral de los colaboradores, y que requieren ser atendidos de manera preventiva, en algunos casos, correctiva. La Figura 4.12 muestra los resultados generales de los niveles de riesgo identificados, lo que permitió visualizar con claridad el número de colaboradores que requieren atención prioritaria dentro del entorno organizacional.

El estudio evidenció que los riesgos psicosociales más frecuentes estuvieron relacionados con jornadas extensas, sobrecarga de trabajo, exigencia de concentración en sus actividades, percepción de accidentes laborales y deficiencias en la comunicación interna. A través de la capacitación a líderes de área en liderazgo, así como de actividades dinámicas y brigadas de salud, se observó un avance en el manejo del estrés, la comunicación y el clima organizacional. También se logró una disminución en la rotación de personal pasando de un 23% a un 8 % como se muestra en la Figura 4.8 del capítulo cuatro y, en consecuencia, en los costos asociados a la contratación y capacitación de nuevos empleados.

Para la empresa, este proyecto de tesis significó un paso importante hacia la profesionalización de la gestión psicosocial, consolidando un sistema preventivo alineado a la normatividad vigente y fortaleciendo su competitividad ante clientes y proveedores. Desde la perspectiva académica y del campo de la ingeniería industrial, el estudio aportó un modelo metodológico aplicable demostrando que es

posible integrar herramientas digitales y protocolos de seguimiento para mejorar la salud ocupacional y la productividad.

Entre las limitaciones identificadas se encontraron el corto periodo de aplicación (seis meses), la resistencia al cambio cultural por parte de algunos colaboradores, especialmente mayores de 35 años y la falta de participación del 5 % de la plantilla. Estos factores pudieron influir en la magnitud de los resultados obtenidos. Sin embargo, también se reconoció que el uso de Google Forms y bases de datos digitales facilitó la recolección y análisis de información, reduciendo tiempos y errores, lo que constituyó un aprendizaje valioso para futuras intervenciones. Este trabajo de tesis abrió la posibilidad de mejoras en tres aspectos:

1. Ampliar la evaluación de factores psicosociales a un horizonte de mediano y largo plazo para medir el impacto sostenido.
2. Integrar tecnologías más avanzadas (por ejemplo, inteligencia artificial) para el análisis automatizado de datos y la predicción de riesgos psicosociales.
3. Explorar proveedores especializados para reforzar las capacitaciones y desarrollar programas de bienestar laboral más completos, adaptados a las necesidades del sector metalmecánico.

De este modo, la investigación no solo cumplió con los objetivos planteados, sino que también dejó bases sólidas para la mejora continua y para la transferencia de buenas prácticas a otras empresas del mismo ramo industrial.

Recomendaciones:

1. Establecer un sistema de seguimiento permanente: Realizar diagnósticos anuales sobre factores psicosociales para dar continuidad al trabajo iniciado y evaluar los cambios en el clima organizacional.
2. Fortalecer la capacitación y la comunicación interna: Continuar formando a líderes y colaboradores en liderazgo empático, manejo de conflictos y comunicación efectiva para consolidar la cultura preventiva.

3. Definir indicadores clave de desempeño (KPIs): Medir periódicamente la rotación de personal, el ausentismo, los incidentes laborales y los niveles de estrés para evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
4. Integrar nuevas tecnologías: Adoptar herramientas digitales que automaticen la recopilación y análisis de datos, agilicen la generación de reportes y permitan tomar decisiones más oportunas.

Referencias

1. Arnold, J., y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo* (5.^a ed.). Pearson Educación.
2. Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2017). *Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
3. Beltrán, C. A., Jiménez, L., y González, M. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(1), 45–58.
4. Beltrán, E.D, Montesinos González, S., y Calvo Cortés, J. (2023). Mejora del clima organizacional de una empresa de servicios basado en la NOM-035-STPS-2018. *UNACIENCIA*, 16(30), 49–60. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v16i30.690>
5. Benavides, F. G., et al. (2002). Condiciones de trabajo y salud laboral. *Revista Española de Salud Pública*, 76(6), 483–489.
6. Briceño-Ayala, L. (2022). *Medicina preventiva, ocupacional y ambiental*. Editorial El Manual Moderno.
7. Castañares, J. L. Z. (2004). Acreditación de servicios de prevención de riesgos laborales hacia la mejora continua de la calidad. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(9), 5-13.
8. Castillo S. M. D, y Campos M. Á. V, (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 48-86. Epub 22 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
9. Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

10. Colón, A. I., y Ito Sugiyama, M. E. R. (2024). LA NOM-035-STPS-2018, en el sector de la construcción: Análisis de la pertinencia de la identificación de los factores de riesgo psicosocial.
11. Comité Nacional Mixto de Protección al Salario. (2018, 4 de septiembre). Riesgos de trabajo / Derechos laborales. Profedet. <https://www.gob.mx/conampros/articulos/riesgos-de-trabajo?idiom=es>
12. Cox, T., Griffiths, A., y Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work.
13. Cuadra, R. G., Enríquez, C. Z., y Yesan, C. L. (2006). Medicina del trabajo, medicina ocupacional y del medio ambiente y salud ocupacional. *Revista Médica Herediana*, 17(2).
14. Del Bono, A. (2011). *Sociología del trabajo* (Programa de curso). Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Departamento de Sociología.
15. Dul, J., Weerdmeester, B., & Oostendorp, R. (2012). *Ergonomics for beginners: A quick reference guide*. CRC Press.
16. Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
17. Eurofound. (2021). *Work-related stress and productivity in European manufacturing*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin: Eurofound
18. EU-OSHA. (2022). *Healthy workplaces lighten the load*. European Agency for Safety and Health at Work. Publications Office of the European Union.
19. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2020). *Healthy workplaces lighten the load*. Publications Office of the European Union.
20. García, M. (2018). *Introducción a la economía y el trabajo*. Editorial Universitaria.
21. García Pecina, M. A., y Gutiérrez Ortiz, M. E. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la

- satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (2), 53.
22. García Pecina, M. A., & Gutiérrez Ortiz, M. E. (2023). El impacto de la motivación laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (2), 53.
23. Gastélum, R.G (2021). Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en MiPYMES. Caso de una empresa gasolinera (Analysis of the implementation of NOM 035 of the STPS-2018 in MiPYMES. Case of a gas station company). *Brazilian Journal of Business*, 3(2), 1517–1532. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n2-016>
24. Garza-Carranza, M. T., Gaspar-Hernández, M. F., López-Lemus, J. A., & Atlatenco-Ibarra, Q. (2024). *Análisis psicométrico de la validez del cuestionario de factores de riesgo psicosociales incluido en la norma NOM-035-STPS-2018*. *Psicumex*, 14(1), 1–35. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v14i1.561>
25. Ghiotto, L. (2015). ¿Qué es el trabajo para la sociología del trabajo? Una discusión conceptual. *Bajo el volcán*, 15(22), 267–294. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México González, M. J. G, Zabaleta, A. P, Montijano, R. C, Pérez, E. M, Merino, J. L. M, Barroso, J. L.G, y Sáez, A. M (2009). *Introducción a la economía* (32ª ed.). Pearson Educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). ISBN 978-84-832-2221-8
26. Gómez, M. H. (2023). *Norma factores de riesgo psicosocial, igualdad laboral y no discriminación para instituciones tecnológicas de educación superior del Estado de Morelos: Análisis y propuesta de implementación*.
27. Greenhaus, J. H., y Allen, T. D. (2011). *Work-family balance: A review and extension of the literature*. In J. C. Quick y L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., pp. 165–183). American Psychological Association

28. Gutiérrez Pulido, H. (2019). *Calidad total y productividad*. McGraw-Hill Interamericana.
29. Guillén Fonseca, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 22(4). Policlínico Docente La Rampa. <https://revcubanaenfermeria.sld.cu/index.php/enfermeria/article/view/1234>.
30. Hernández-Santiago, N. (2020). Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119.
31. Hernández, J.R (2009). La sociología en tiempos de cambio. *Sociedad Hoy*, (16), 9–29. Universidad de Concepción. Concepción, Chile.
32. IMSS. (2021, 2 de diciembre). Seguridad y solidaridad social: Dirección de presentaciones económicas y sociales; Mauricio Hernández Ávila. Procedimiento para la dictaminación de enfermedades de trabajo. <https://www.imss.gob.mx/> (ajusta la URL real si procede)
33. INEG. (2025). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), abril-junio de 2025*. INEGI. <https://www.inegi.org.mx>
34. ISO. (2018). *ISO 45001:2018 – Occupational health and safety management systems – Requirements*. ISO. <https://www.iso.org/standard/63787.html>
35. ISO. (2021). *ISO 45003:2021 – Occupational health and safety management — Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks*. Organización Internacional de Normalización.
36. Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
37. Kroemer-Elbert, K. E. (2001). La ergonomía: una disciplina para mejorar la salud y la eficiencia en el trabajo. *Revista de Salud Ocupacional*, 15(3), 45-52.
38. Kawakami, N., Tsutsumi, A., y Haratani, T. (1999). *Work-family balance and stress reduction in Japanese manufacturing employees*. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 33(2), 185–198. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01546>

39. Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
40. Llanos Encalada, M. (2016). El desarrollo de los sistemas de producción y su influencia en las relaciones laborales y el rol del trabajador. *Economía y Desarrollo*, 157(2). Universidad ECOTEC. <https://doi.org/xxxxx> (si está disponible)
41. Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
42. LFT. (2022). Texto vigente. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
43. Martín, F. y Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
44. Maslow, AH (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*, 50 (4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
45. Meyer, J. P., y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications.
46. Méda, D. (2007). *Revista de trabajo*, 3(4), enero - noviembre.
47. Ministerio de Educación Nacional. (2019). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Ministerio de Educación Nacional. Enero 2019.
48. Molano Velandia, J. H., & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Innovar*, 23(48), [páginas]. SciELO - Scientific Electronic Library Online.
49. Moreno, H. M., Olmos, R. E., Rosas, V. A., & Cárdenas, A. S. (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. *Multiciencias*, 9(1), 38-45. ISSN 1317-2255. Depósito legal pp. 200002FA828.
50. OECD. (2025). *Average annual hours actually worked per worker*. OECD Data. <https://stats.oecd.org>

51. OIT. (2019). *Trabajo decente y crecimiento inclusivo*. Organización Nacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
52. OIT. (2012). *Guía para la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo*. https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_182106/lang--es/index.htm
53. OIT. (2014). *Violence and harassment in the world of work: International Labour standards*. Ginebra: OIT.
54. OIT. (2014). *Violence and harassment in the world of work: International Labour standards*. Ginebra: OIT.
55. OMS. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/363173>
56. OMS. (2020). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su impacto en la salud*. OMS. <https://www.who.int>
57. Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT.
58. Organización Mundial de la Salud. (1990). *Factores psicosociales en el trabajo y su impacto en la salud*. OMS.
59. Patlán-Pérez, J. (2019). Critical analysis of NOM-035-STPS-2018 psychosocial risk factors at work: Identification, analysis and prevention / Claroscuros de las NOM-035-STPS-2018 factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención. En *Memorias del 6to Foro de Investigación en Salud en el Trabajo - Memorias del 1er. Congreso PREVENCIÓNAR* (Vol. 2, Núm. Especial 2). Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
60. Pérez, J. P. y Torres M. E. (2017). Escala de factores psicosociales en el trabajo para población mexicana. UNAM.
61. Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2017, 28 de febrero). ¿Sufriste un Riesgo de Trabajo y no sabes qué hacer? A continuación, encontrarás información importante que debes de conocer. Profedet. <https://www.gob.mx/profedet/articulos/sabes-que-es-un-riesgo-de-trabajo?idiom=es>

62. Rüssel, A. (1976). *Psicología del trabajo* (versión española y prólogo por el Dr. Alfonso Álvarez Villa). Madrid: Bisecretario de la Escuela de Psicología.
63. Ruiz Rosas, C. U. (2019). Capacitación y adiestramiento. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 6(11), 64-69. <https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3823>
64. Ruiz, H. D. M, Munguía, M. G y Lirios G.C (2019). Ergonomía: El contexto de la educación por competencias en México. Lulu Press, Inc.
65. Salas, J. D. Z. (2013). Influence of the temperature of the working environment in thermoregulation and performance of workers. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 3(3), 19–26.
66. Secretaría de Salud. (2022, 21 de enero). *Hablemos de salud: ¿Qué es un entorno de trabajo saludable y seguro?*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/promosalud/articulos/que-es-un-entorno-de-trabajo-saludable-y-seguro>
67. Secretaría de Salud. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Identificación, Análisis y Prevención. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*. Instituto de Salud del Estado de México. http://salud.edomex.gob.mx/isem/riesgo_psicosocial_trabajo
68. Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial, UGT-Madrid. (2019). Cuaderno de evaluación de riesgos psicosociales. UGT-Madrid. (Depósito Legal M-20017-2019) CONAMPROS. <https://www.gob.mx/conampros/documentos/incapacidades-laborales-tipos-e-implicaciones>
69. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>
70. Schieman, S., Milkie, M. A., & Glavin, P. (2009). *Work and personal life: Emerging challenges in the digital age*. *Social Science Research*, 98, 102574. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2021.102574>

71. STPS. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>
72. Tudón, J. E. (2004). La medicina del trabajo y la “salud ocupacional”. *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo*, 4(2), 45.
73. Unda, S., González, J. C., Jiménez, B. M., & Rodríguez, C. (2016). Validación de la Escala de Factores Psicosociales en México. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo*, 3(1), 15–29.
74. Valle, O. S. F, Moreno, C. O. S , Díaz, F. A.R , y Lizárraga, J. C. P (2022). Implementación de la NOM-035-STPS-2018 en empresas agrícolas de la Costa de Caborca, Sonora y su relación con la calidad de vida laboral. *INVURNUS*, 17(1). <https://doi.org/10.46588/invurnus.v17i1.53>.

Anexos

Anexo A. Flujo de proceso

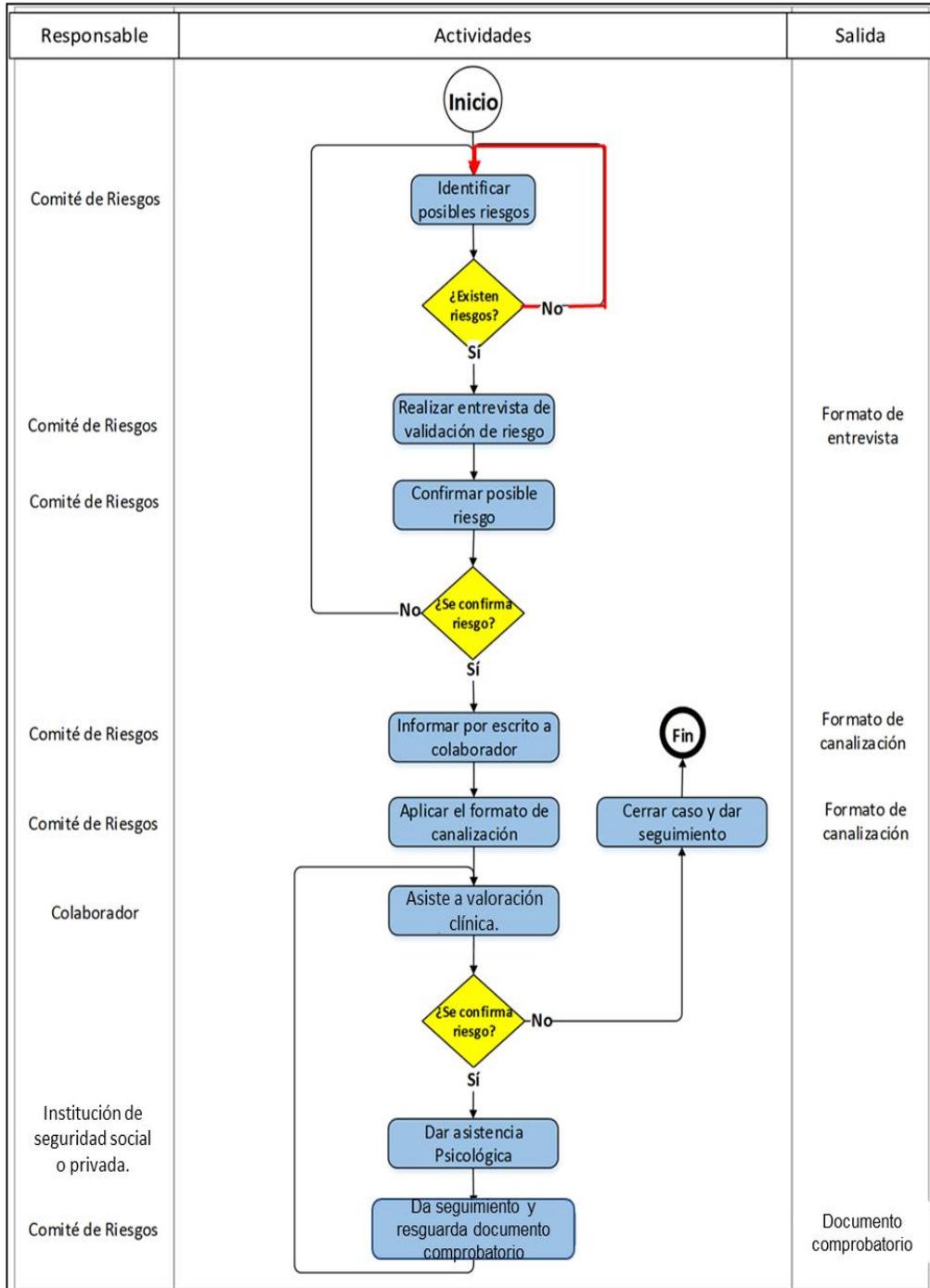


Figura 5.1 Diagrama de flujo del protocolo a seguir.

Anexo B. Formato de Canalización

Formato de Canalización

Ciudad Sahagun a, _____ de _____ del 20__

Estimado(a) colaborador (a)

Nombre:

Presente

Derivado de la aplicación del cuestionario señalado en la “Guia de referencia I” en cumplimiento de la NOM-035, hemos detectado que tus respuestas de dicho cuestionario, deben ser valoradas por un especialista a fin de detectar cualquier tipo de alteraciones a su salud o bien que haya sido sujeto algun acontecimiento traumatico severo o factor de riesgo psicosocial, por lo que te recomendamos e invitamos a que acudas a _____, para que ellos puedan brindarte una mejor atención.

Una vez que cuentes con los resultados de tu valoración te pedimos que nos compartas los resultados y asi estaremos ciertos de la situacion de salud tanto fisica como emocional en la que te encuentras y brindarte lo necesario para evitar cualquier tipo de riesgo de salud integral.

La cultura del cumplimiento la construimos todos, en la empresa de la industria metal-mecánica seguimos comprometidos en el bienestar y salud de nuestro talento.

¡Gracias por tu comprensión!

Saludos.

Coordinación de Recursos Humanos

Anexo C. Cuestionario para Validación de Riesgos

Cuestionario para Validación de Riesgos

Con base a los resultados obtenidos en tus cuestionarios, realizaremos la siguiente entrevista con la intención de brindar una atención personalizada y vigilar que tu estado físico y emocional sea atendido adecuadamente. Te mostraremos de manera personal y confidencial los resultados obtenidos en los instrumentos de evaluación para poder profundizar y brindarte la mejor atención.

Importante: los motivos por los cuales puede existir un posible riesgo en tu salud física y/o emocional son los siguientes:

- Acontecimientos traumáticos severo
- Factor de riesgo psicosocial
- Exposición a violencia laboral
- Denotar alteraciones a la salud

Favor de contestar los siguientes cuestionamientos de manera totalmente honesta, para poder brindarte la mejor atención:

1. Con base al resultado que se te mostraron en la evaluación (si es el caso), ¿reconoces que son situaciones que pueden afectar tu bienestar físico y/o emocional?
2. Los resultados presentados, ¿corresponden a situaciones de carácter laboral?
3. Los resultados presentados, ¿Reflejan verdaderamente tu sentir?
4. Si tu respuesta es "NO" favor de colocar, ¿En qué resultado no estás de acuerdo?
5. Durante los últimos 60 días, ¿Has detectado problemas en tu salud física a causa del trabajo?
6. Durante los últimos 60 días ¿Has detectado problemas emocionales a causa del trabajo?, por ejemplo
 - Problemas de sueño
 - Ansiedad
 - Estrés excesivo

- Depresión
- Necesidad de aislarse de los demás
- Problemas para adaptarse al entorno
- Te sientes cansado todo el tiempo

7. ¿Consideras que sería bueno tener una valoración médica de tu estado de salud físico?

¿Consideras que sería bueno tener una valoración clínica de tu estado de salud emocional?

8. Si tienes algún comentario adicional que te gustaría compartir, favor de colocarlo a continuación:

Firma del trabajador

Firma del representante

Comité de Riesgos
Psicosociales

Anexo F. Carta compromiso

CARTA COMPROMISO

C. _____ en mi carácter de miembro del Comité de Riesgos Psicosociales y colaborador de la empresa de la industria metal-mecánica, suscribo la presente Carta Compromiso, en apego al PROTOCOLO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA LABORAL, DISCRIMINACIÓN Y PRÁCTICAS OPUESTAS AL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE.

Refrendo mi compromiso de actualizarme continuamente en temas relacionados con la materia del Protocolo, así como mi apego a sus principios, los cuales se señalan a continuación:

- Respeto a los derechos humanos.
- Imparcialidad.
- Buena fe y lealtad.
- Confidencialidad.
- Deber de investigar.

Firmo esta Carta Compromiso a los ____ días del mes de _____ del año 2023.

Nombre y Firma.

Miembro.

Comité de Riesgos Psicosociales.

Anexo G. Guía de entrevistas para casos de violencia laboral, discriminación y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

1. Entrevista

El propósito principal consiste en **obtener información suficiente y relevante** que permita:

- **Identificar la naturaleza del caso**, ya sea de violencia laboral, discriminación o conductas contrarias a un entorno organizacional sano.
- **Evaluar la necesidad de implementar medidas de protección** o acciones que contribuyan a modificar conductas inapropiadas.
- **Determinar la canalización del caso hacia las instancias correspondientes**, con el fin de garantizar una atención integral y adecuada.

Las **personas responsables de llevar a cabo la entrevista** deberán conducirla mediante **preguntas orientadas a recopilar datos útiles**, que faciliten el análisis del caso y la definición de las medidas a seguir para una respuesta oportuna.

Asimismo, la entrevista debe enfocarse en **reconstruir los acontecimientos de manera cronológica**, considerando los **lugares, momentos, participantes y circunstancias** relacionadas con los hechos.

1.1 Entrevista a la presunta víctima.

Antes de la entrevista:

Es indispensable realizar la entrevista en un espacio discreto, seguro y libre de interrupciones, que propicie una conversación transparente y confiable. Desde el inicio, se debe informar a la persona entrevistada que la información compartida será tratada con estricta confidencialidad, garantizando su protección y respeto en todo momento.

Durante la entrevista:

- El propósito principal es generar un ambiente de confianza, donde la persona se sienta escuchada y respetada, evitando emitir juicios o comentarios que puedan influir en su relato.

- También es importante reiterar el compromiso institucional con la prevención, atención y eliminación de cualquier forma de violencia laboral.
- Durante el desarrollo de la entrevista, se debe orientar a la persona para que describa los acontecimientos de manera ordenada y cronológica, haciendo uso de preguntas estratégicas que faciliten obtener información clara, precisa y suficiente para comprender la situación y definir posibles acciones correctivas.

Después de la entrevista:

- Al concluir, se debe agradecer a la persona por su disposición y confianza al compartir su experiencia.
- Asimismo, es recomendable solicitar su opinión respecto al proceso de atención recibido, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora en los procedimientos internos de la organización

1.2 Entrevista a la presunta persona agresora.

Antes de la entrevista:

- Es importante informar a la persona entrevistada que se llevará a cabo una conversación con el propósito de conocer las condiciones del entorno laboral y las dinámicas que se desarrollan dentro de la organización.
- Se debe reiterar el compromiso de confidencialidad, asegurando que toda la información proporcionada y el proceso en general serán tratados con discreción y respeto.

Durante la entrevista:

- Escuchar atentamente a la persona señalada, recabando sus comentarios y versiones respecto a los hechos mencionados con anterioridad.
- Informarle que la empresa cuenta con un procedimiento formal de investigación en el que su participación es necesaria, aclarando que ello no implica un juicio previo ni una presunción de culpabilidad.

- Brindar acompañamiento para ordenar los acontecimientos en una secuencia cronológica, de modo que se pueda comprender el contexto de lo ocurrido.
- Formular preguntas específicas y pertinentes que faciliten obtener la información necesaria para analizar la situación, evaluar su impacto y determinar posibles acciones o medidas correctivas.

Después de la entrevista:

- Agradecer la disposición y colaboración de la persona entrevistada, explicando de manera clara y transparente las etapas siguientes del procedimiento y los mecanismos disponibles de atención o seguimiento.
- Solicitar su opinión sobre la experiencia del proceso interno, identificando aspectos positivos y oportunidades de mejora en la aplicación del protocolo.

Anexo H. Guía de preguntas para la entrevista hacia la presunta víctima.

Guía de preguntas para la entrevista hacia la presunta víctima.

1. ¿Quién o quiénes fueron las personas que realizaron los actos de acoso, hostigamiento o algún tipo de violencia laboral?
2. ¿Qué tipo de acciones, conductas u omisiones ocurrieron en el hecho?
3. ¿Puede recordar y mencionar algunas de las frases o expresiones exactas utilizadas por la persona señalada?
4. ¿En qué momento o periodo sucedieron los hechos?
5. ¿En qué lugar o lugares se presentaron las conductas o acciones mencionadas?
6. ¿Hubo personas que presenciaron los hechos? En caso afirmativo, ¿quiénes fueron?
7. ¿Cómo describiría la relación existente entre las personas testigas y la persona señalada?

8. ¿Este tipo de situaciones se ha repetido anteriormente o ha ocurrido en más de una ocasión?
9. ¿Ha informado o comentado esta situación con alguien más?
10. ¿De qué forma considera que esta situación le ha afectado, ya sea personal o laboralmente?
11. ¿Ha notado consecuencias directas en su trabajo derivadas de los hechos? (por ejemplo: sobrecarga laboral, tratos irrespetuosos, negación de prestaciones, humillaciones, entre otros).
12. ¿Le genera inquietud o temor participar en esta entrevista?
13. ¿Cree que hablar del tema podría ocasionarle algún tipo de conflicto o repercusión?
14. ¿Quién o quiénes ejercieron los actos de acoso, hostigamiento o violencia laboral?

Anexo I. Formato para la presentación de quejas.

Formato para la presentación de quejas por violencia laboral, discriminación y prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.

Datos de la persona que presenta la queja:

Nombre:		
Puesto:		
Teléfono		Área:
Jefe Inmediato:		

Datos de la persona sobre la que se presenta la queja

Nombre:		
Puesto:		
Teléfono		Área:
Jefe Inmediato:		

Declaración de hechos.

Fecha en que ocurrió:	Hora:
Lugar:	
Frecuencia (si fue una sola vez o varias):	
¿Cómo se manifestó la violencia laboral, discriminación o práctica opuesta al entorno organizacional?	
Actitud del agresor	
Mencione si su caso es aislado o conoce de otros:	
¿Cómo le afectó el hecho emocionalmente?	
¿Cómo le afectó en su rendimiento personal durante el tiempo en que se presentó el hecho?	
¿Considera que lo suscitado fue causado por alguna situación en particular? ¿Cuál?	
¿Cómo percibió usted el ambiente laboral durante lo sucedido y qué diferencia observa actualmente?	
¿Considera que el hecho que sufrió le afectará a largo plazo a nivel personal, emocional, social y laboral?	
¿Cree necesario acudir con una persona experta para que, con su colaboración, pueda tratarse el daño psicológico que causó?	

Anexo J. Carta invitación para modificación de conducta

Ciudad Sahagún, a ___ del mes de ___ del año ___

Asunto: Modificación de conducta

En atención a:

Nombre del agresor

Apreciado colaborador, por este medio hacemos de tu conocimiento que, con base al resultado de la reciente investigación por (Colocar motivo de investigación, ejemplo, Violencia, Acoso, discriminación, etc.) en su contra, el comité de riesgos psicosociales ha determinado su culpabilidad en los hechos narrados y que ya son de su conocimiento.

Por este medio se le notifica que es indispensable modificar las conductas específicas por las cuales fue denunciado/a, siendo estas las siguientes:
(Colocar aquí la conducta o conductas específica de violencia laboral, discriminación, prácticas opuestas al entorno organizacional favorable u otro).

Le invitamos al apego de las políticas y lineamientos actuales que vigilan y previenen cualquier caso de violencia, discriminación o práctica opuesta al entorno favorable. Usted será sujeto a un seguimiento durante los siguientes 90 días en donde se deberá reflejar un cambio y mejora de conducta en los puntos mencionados en el presente documento, de lo contrario la empresa podrá tomar las acciones correspondientes y tendrá el derecho a sancionar dicho comportamiento en apego a lo establecido por el artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo.

Agradecemos la atención del presente comunicado y contamos con su entera disposición.

Atentamente:

Nombre y firma
Coordinador del comité de Riesgos
Psicosociales

Nombre y firma
Secretario del comité de Riesgos
Psicosociales

Nombre y firma
De aceptación y enterado