

Prevención de enfermedades de trabajo relacionadas con factores de riesgo psicosociales en el trabajo



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



Puntos de comprobación 14, 19, 21, 23 y 33

Retroalimentación sobre su rendimiento, el reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad en el trabajo



1. Referencia normativa

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo indica, en su artículo 43, que en relación con los factores de riesgo psicosocial, los patrones deberán identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en los numerales 5.2 y 5.3 establece como obligación del patrón que deberá identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con el número de trabajadores en su centro de trabajo.

De acuerdo con lo establecido en el número 7.2 de la misma Norma, uno de los puntos que se deben considerar para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial es el liderazgo negativo en el trabajo que, entre otras cosas, hace referencia al **escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño**.

Así como también en el numeral 7.3 de la misma Norma, se establece que como parte de la evaluación del entorno organizacional favorable se debe considerar el **sentido de pertenencia** de las personas trabajadoras y la **evaluación y el reconocimiento del desempeño**, entre otros factores.

2. ¿Qué es la retroalimentación sobre su rendimiento, el reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad en el trabajo?

La **retroalimentación sobre el rendimiento en el trabajo** es el proceso de comunicación que se desarrolla entre el jefe y quienes están a su cargo, realizada posterior a la evaluación del desarrollo de las actividades laborales y su función es informar los resultados de su desempeño laboral. Las evaluaciones que realizan las empresas a las personas trabajadoras deben permitir identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora, así como establecer objetivos y tiempos para lograrlos, que deben ser fijados por el equipo de trabajo; de esta



forma, la retroalimentación servirá como herramienta para la motivación y mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores.

A partir de la retroalimentación se puede identificar el cumplimiento de objetivos y establecer el buen rendimiento de las personas trabajadoras. De esto se deriva el **reconocimiento laboral**, es decir, la acción de distinguir a un trabajador entre los demás como consecuencia de un buen desempeño laboral o del logro de metas.

A través del reconocimiento se propicia la proactividad en las personas trabajadoras, lo que se puede hacer de distintas maneras: reconocimiento público, reconocimiento físico, brindando algún beneficio económico, etcétera.

La NOM-035-STPS-2018 refiere que se evalúe por lo menos una vez al año a cada uno de los trabajadores, mediante los supervisores o jefes inmediatos del trabajador y que los resultados sirvan para determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

Por otra parte, el **sentido de pertenencia** se define como la percepción que tiene la persona trabajadora de ser parte indispensable e integral del centro laboral, así como de ser valorada, necesitada y aceptada por los demás miembros del equipo de trabajo. En otras palabras, es un sentimiento de identidad que una persona trabajadora genera hacia la empresa donde labora, por sus valores, su misión y visión a largo plazo, lo que permite una interacción más fraternal y la búsqueda de metas en común, que propicia una mejor experiencia laboral y hacia la clientela, así como un entorno laboral más productivo y seguro.

El **sentido de pertenencia** se da cuando la persona trabajadora comparte las metas, principios y valores organizacionales, percibe una evaluación justa de sus actividades, cuenta con una remuneración equitativa y con oportunidades de desarrollo, reflejándose en la calidad de sus acciones y la permanencia en el centro de trabajo.

Cuando en un centro de trabajo existe participación proactiva y comunicación entre las personas trabajadoras, ellas se sienten parte importante del mismo. La proactividad es una cualidad individual que hace que alguien busque anticiparse de forma activa a las necesidades, lo que ahorra tiempo y hace que el trabajo de las personas líderes sea más sencillo.

La comunicación efectiva es uno de los principales retos en las empresas, pues en ocasiones pensamos que estamos transmitiendo la idea que queremos; sin embargo, las personas trabajadoras no están recibiendo el mensaje de manera adecuada. Para fomentar una adecuada comunicación se requiere que las personas trabajadoras puedan transmitir sus ideas, externando sus opiniones relacionadas con el trabajo.

En cuanto a la **estabilidad en el trabajo**, se refiere a la confianza del trabajador de poder permanecer en su empleo conforme a lo pactado en el contrato de trabajo. Esta estabilidad se puede ver afectada cuando los patrones ofrecen contratos muy cortos a los trabajadores o estos no se respetan. También hay factores externos que pueden tener influencia, como la inestabilidad de los mercados, cambios en las legislaciones y problemas económicos que implican recortes de personal; a esta situación se le conoce como inestabilidad o incertidumbre en el trabajo, y puede generar malestares por estrés en el trabajador.

3. ¿Cómo identificar la retroalimentación sobre su rendimiento, el reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad en el trabajo como parte del entorno organizacional favorable?

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, la retroalimentación sobre su rendimiento, el reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad en el trabajo se contemplan específicamente para aquellos centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

Centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores

Para estos centros de trabajo, la norma pone a disposición la aplicación del cuestionario establecido en la Guía de referencia III de la misma. Para estos factores aborda los siguientes interrogantes:

		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					

Consulta el cuestionario de la Guía de referencia III en las herramientas de apoyo.



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



La aplicación del cuestionario establecido en la Guía de referencia III se deberá realizar en su totalidad, no por secciones, para obtener los resultados correspondientes.

Las Guías de referencia establecidas en la NOM-035-STPS-2018 no son de uso obligatorio; sin embargo, se sugiere su aplicación. Los centros de trabajo podrán utilizar cuestionarios diferentes a los indicados en las Guías de referencia, siempre y cuando cumplan con lo establecido en los numerales 7.4 y 7.5 de la misma norma.

4. Puntos relevantes/buenas prácticas

- Hacer hincapié en que todas las personas empleadas son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal, desde el área de limpieza, pasando por la operativa, administrativa y directiva.
- Informar a las personas trabajadoras cuando realicen bien sus labores.
- Favorecer mejorar el desempeño de las personas trabajadoras a través de la evaluación del trabajo realizado.
- Implementar programas de incentivos o reconocimiento de las personas trabajadoras que cumplen con metas o destacan dentro de sus actividades laborales, ya que estos generan satisfacción personal y las motiva para que continúen siendo proactivas. Por ejemplo:
 - Empleado del mes/año.
 - Bonos de productividad.
 - Premios/reconocimiento por cumplimiento de metas.
- Difundir, entre las personas trabajadoras, la visión, valores, símbolos y misión de la empresa y/o centro de trabajo.
- Generar un buen ambiente de trabajo gestionando las cargas de trabajo del personal para evitar estrés por sobrecarga de trabajo.
- Generar acciones que hagan a la persona trabajadora sentirse segura y orgullosa de laborar en su empresa.
- Establecer lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.
- Difundir las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral. Puede realizarse a través de campañas y pláticas, periódicos murales, folletos, boletines, correos electrónicos, carteles informativos, entre otros.

- Implementar medios para publicar anuncios, noticias y avisos de interés para las personas trabajadoras, relativos a las labores y operaciones del centro de trabajo;el



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



personal puede, a su vez, publicar en dichos medios en relación con el trabajo. Por ejemplo:

- Periódicos murales.
 - Boletines.
 - Correos electrónicos.
 - Sitio web de la empresa.
- Para promover una comunicación efectiva adecuada, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España propone los siguientes requisitos:
 - Claridad: la comunicación debe ser clara, para ello el lenguaje en que se exprese y la manera de transmitirla deben ser accesibles para quien va dirigida.
 - Integridad: la comunicación debe servir como lazo integrador entre los miembros de la empresa, para lograr mantener la cooperación necesaria para alcanzar los objetivos.
 - Aprovechamiento de la organización informal: la comunicación es más efectiva cuando la administración utiliza la organización informal para suplir canales de información formal.
 - Equilibrio: todo plan de acción administrativo debe acompañarse del plan de comunicación hacia quienes resulten afectados.
 - Moderación: la comunicación ha de ser la estrictamente necesaria y lo más concisa posible, ya que el exceso de información puede ocasionar burocracia e ineficiencia.
 - Difusión: preferentemente toda la comunicación formal de la empresa debe efectuarse por escrito y pasar solo a través de los canales estrictamente necesarios, evitando papeleo innecesario.
 - Evaluación: los sistemas y canales de comunicación deben revisarse y perfeccionarse periódicamente.



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



5. Referencias bibliográficas

Arenas F, *et al.* (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16 (1), 43-56.

Dávila C, Jiménez G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. Recuperado en abril 26, 2022, de *Revista de Psicología*. Sitio web: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337832618004>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005). NTP 685: La comunicación en las organizaciones. España: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.

Leibovich N, Schufer M, Maglio AL, *et al.* (2007). El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales. Recuperado en abril 26, 2022, del *Anuario de Investigaciones*. Universidad de Buenos Aires. Sitio web: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139943006>

STPS. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado en marzo, 2022, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sitio web: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014

STPS. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado en diciembre, 2021, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sitio web: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018