

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



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



Puntos de comprobación 8 y 17

Las relaciones con sus compañeros de trabajo, su jefe o, en su caso, sus subordinados, y el impulso del apoyo social



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.

El **liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo** están contemplados en el numeral 7.2 de la NOM-035-STPS-2018 como uno de los puntos que se deben considerar para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial.

Esta misma Norma, en su numeral 8.1, establece que para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deben de establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que **impulsen: el apoyo social**, la difusión de la información y la capacitación.

2. ¿Qué son las relaciones con compañeros de trabajo, jefes o subordinados como factores de riesgo psicosocial?

La integración y aceptación de los trabajadores a un equipo de trabajo, es indispensable para mantener una buena salud mental. Los centros de trabajo son lugares donde se brinda la oportunidad de interacción con otros miembros de la sociedad, por lo que se debe fomentar el desarrollo de buenas relaciones con compañeros de trabajo, jefes y subordinados, esto a su vez ayuda a establecer una buena cultura organizacional y mejorar



el desempeño laboral. Adicionalmente, un liderazgo efectivo ayuda al desarrollo de buenas interacciones entre compañeros para garantizar un buen desempeño laboral, actuando como guías y facilitadores del trabajo.

Se puede definir liderazgo como las características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar y modificar conductas del equipo, e influenciar a las personas en el logro de objetivos. Cuando estas actividades se dan con una actitud agresiva e impositiva, hay una falta de claridad de las funciones en las actividades, escaso o nulo reconocimiento y falta retroalimentación del desempeño, por lo que se crea una mala relación entre jefes y subordinados, conocida como **liderazgo negativo**.

Referente a la NOM-035-STPS-2018, las **relaciones entre los compañeros de trabajo y el o los jefes** es la interacción que se establece en el contexto laboral. En la interacción con el jefe se contempla el tomar en cuenta los puntos de vista y opiniones de sus colaboradores, así como el apoyar en la solución de problemas que se presenten en el trabajo.

Por otra parte, el trabajo en equipo contempla a un grupo de personas con diferentes habilidades entre sí que se complementan para lograr un objetivo, trabajando en un sentido de solidaridad y responsabilidad. Las **relaciones negativas en el centro laboral** se presentan si dentro de las actividades de trabajo hay situaciones como la imposibilidad de interactuar con los compañeros para la solución de problemas relacionados con las actividades laborales, así como características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

Algunos aspectos que contiene la NOM-035-STPS-2018 sobre **las relaciones entre compañeros de trabajo y los jefes** son los siguientes: la confianza entre compañeros de trabajo, la colaboración en trabajo de equipo, el apoyo al momento de tener dificultades, el expresarse libremente, el recibir críticas, burlas, calumnias difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones, el ignorar o excluir de reuniones de trabajo, el manipular las situaciones de trabajo para hacer parecer mal a algún trabajador, el ignorar éxitos laborales o atribuirlos a otros, el bloquear o impedir situaciones o oportunidades de ascenso o mejora, y el presenciar actos de violencia en el centro laboral.

Finalmente, el **apoyo social** se refiere a las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre las personas trabajadoras, supervisores y/o subordinados. La función del apoyo social es incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido y funciona como amortiguador del efecto del estrés en la salud. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son afianzar la relación supervisores-trabajadores, propiciar la ayuda mutua entre las personas trabajadoras, fomentar las actividades culturales y deportivas, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

3. ¿Cómo identificar las relaciones con compañeros de trabajo, jefes o subordinados como factor de riesgo psicosocial?

Centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores

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

		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					

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	
Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes que 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					

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

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 este factor aborda los siguientes interrogantes:

		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					
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					

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes que están relacionadas con las actitudes de los trabajadores 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					

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

La aplicación de los cuestionarios establecidos en las Guías de referencia II y 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

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) sugiere un programa de tres pasos para la formulación de un equipo de mejoramiento empresarial que mejore la organización y desempeño de las actividades de trabajo en equipo, con lo que se pretende conservar una buena relación laboral entre compañeros de trabajo, jefes y/o subordinados. Dicho programa consta de los siguientes pasos:

- **Paso 1. Identificar a los integrantes del equipo:**
 - Defina el tamaño del equipo.
 - El equipo se conforma con una representación equitativa de trabajadores y gerentes.
 - Debe haber equilibrio de géneros en el equipo y reflejar la diversidad del personal de la empresa en cuanto a trabajadores migrantes, grupos étnicos, condición de discapacidad o afecciones de salud.
 - Seleccione los integrantes con base en sus habilidades y la firmeza de su personalidad.
 - El equipo debe ser multidisciplinario y multinivel.
 - Seleccione un gerente con la autoridad para aprobar las tareas y estrategias del equipo y la capacidad para ayudarlo a superar los obstáculos.
- **Paso 2. Establecer las reglas del equipo:**
 - Acordar los objetivos del equipo.
 - Determinar la frecuencia y duración de las reuniones.
 - Identificar las tareas.
 - Idear procedimientos paso a paso para el cumplimiento de tareas.
 - Determinar los procedimientos para elaborar informes sobre las tareas (quién y cómo).



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



- Asegurarse de que los representantes de los trabajadores tengan tiempo suficiente para hablar con ellos.
- **Paso 3. Iniciar la acción:**
 - Comenzar con proyectos
 - Resolver problemas juntos
 - Priorizar: un máximo de 4 proyectos al mismo tiempo
 - El equipo crecerá y aprenderá de los desafíos.
- Como parte del programa para la prevención de factores de riesgo psicosociales se deben contemplar las siguientes actividades:
 - Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros.
 - Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo
 - Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.
 - Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.



ELSSA
ENTORNOS LABORALES
SEGUROS Y SALUDABLES



5. Referencias bibliográficas

Eurofound and International Labour Organization (2019). Working conditions in a global perspective. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and International Labour Organization, Geneva.

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

OIT, Programa SCORE Perú. (2014). Manual de formación para gerentes y trabajadores. Módulo 1: La cooperación en el lugar de trabajo. La base del éxito empresarial. Organización Internacional del Trabajo. Programa SCORE Perú. Lima: p. 88.

Saldaña C, et al. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán El Grande (Jalisco). Revista Salud Uninorte, vol. 35, no. 3, pp. 343-359.

STPS. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado en marzo de 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-201: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado en diciembre de 2021, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sitio web: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018