

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



**ELSSA**  
ENTORNOS LABORALES  
SEGUROS Y SALUDABLES



## Puntos de comprobación 9

### Atención al público

#### 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 son las cargas de trabajo, que hacen referencia a las exigencias que el trabajo impone a la persona trabajadora y que exceden su capacidad, pudiendo ser de diversa naturaleza, como cuantitativas; cognitivas o mentales; emocionales; de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes. Un ejemplo de las cargas emocionales es la que se da al desarrollar actividades de **atención al público**.

#### 2. ¿Qué es la atención al público?

La **atención al público** se considera un factor de riesgo psicosocial relacionado con el contenido del trabajo, ya que tiene que ver con aspectos del diseño de la tarea, las exigencias de la misma y su forma de ejecución.

La atención al público involucra, para las personas trabajadoras, realizar un esfuerzo adicional; por ello es importante identificar con qué frecuencia las personas trabajadoras que realizan esta actividad atienden a personas que se encuentran muy enojadas, que necesitan asistencia, ayuda o presentan alguna enfermedad, así como si el trabajo orilla a las personas trabajadoras a demostrar sentimientos y emociones diferentes a las suyas.

La Psicología del Trabajo ha definido el trabajo emocional como ciertos factores de algunos puestos que no pueden considerarse como aspectos físicos ni como aspectos

intelectuales del trabajo, ya que implican un contacto directo con clientes, pacientes o personas usuarias la mayor parte de la jornada laboral, debiendo expresar las emociones que se consideran socialmente apropiadas para la situación laboral, esto conlleva que el personal intente crear ciertas impresiones esperadas por el centro de trabajo durante las interacciones.

Es importante mencionar que, en estos casos, la emoción no es una reacción natural, pues se trata de una parte más del trabajo, exigida por el puesto, por lo que constituye una exigencia o demanda laboral exclusiva de este tipo de puestos.

Realizar actividades de atención al público (clientes y personas usuarias) muchas veces requiere una exigencia o demanda laboral alta, ya que involucra el control adecuado de las emociones propias. Dicho control muchas veces se vuelve parte de las necesidades del puesto de trabajo.

Algunos ejemplos de puestos de trabajo que implican atención al público son personal médico, de enfermería, de hostelería, de recepción, teleoperador, vendedor, cajero así como el profesorado y policía, entre otros.

### 3. ¿Cómo identificar la atención al público 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:

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:		Sí				
		No				
Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes:						
		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					

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 estos factores aborda los siguientes interrogantes:

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:		Sí				
		No				
Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes:						
		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					

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

- Por parte del centro de trabajo se pueden poner en práctica las siguientes estrategias para el control emocional en el personal que brinda atención al público:
  - Entrenamiento: establecer una formación relacionada con la expresión emocional sobre el manejo en la interacción con los clientes, por medio de rutinas.
  - Apoyo social de personas compañeras y supervisoras: se utilizan para afrontar las demandas emocionales y liberar estrés al proporcionar recursos de soporte para un mejor manejo de las emociones.
  - Cultura organizacional y socialización: esto se da por medio del fomento de valores y actitudes que generen compañerismo.



**ELSSA**  
ENTORNOS LABORALES  
SEGUROS Y SALUDABLES



## 5. Referencias bibliográficas

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

STPS. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado en marzo, 2022, de Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sitio web: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014](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, 2022, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sitio web: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)