

Prevención de Enfermedades de Trabajo Relacionadas con Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo

Punto de comprobación 24, 34 y 39

Implementación de estrategias de intervención con el objetivo de controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial

1. Referencia normativa

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Artículo 123, apartado A, fracción XV, establece que el patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre **higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento**.

La Ley Federal del Trabajo, en el Artículo 153, fracción VIII, establece que para elevar la productividad en las empresas, incluidas las micro y pequeñas empresas, se elaborarán programas que tendrán por objeto: **mejorar las condiciones de trabajo, así como las medidas de seguridad e higiene**.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo indica, en el Artículo 43, que en relación con los factores de riesgo psicosocial, los patrones deberán adoptar las **medidas preventivas** pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en el numeral 5.4 establece como obligación del patrón adoptar **las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, y promover el entorno organizacional favorable**, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.

Dicha norma especifica que, a partir de la calificación de los cuestionarios aplicados para la identificación de factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, el patrón deberá determinar las **acciones a realizar en un programa de intervención**, con lo que buscará controlar el factor de riesgo psicosocial de acuerdo con el nivel de riesgo.

2. ¿Qué es una estrategia de intervención con el objetivo de controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial?

Las estrategias de intervención con el objetivo de controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial son las acciones que ponen en práctica las empresas con el fin de disminuir la exposición o erradicar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestas las personas trabajadoras. Para realizarla de manera correcta se deben realizar las siguientes acciones: identificar los riesgos psicosociales y sus efectos sobre la seguridad y la salud, describir las condiciones de evaluación y los instrumentos utilizados.

Con las estrategias de intervención se pretende realizar cambios tanto en la estructura organizativa como en la conducta de las personas que componen una organización con el objetivo de evitar el daño al personal y mejorar la salud.

Entre los beneficios que se obtienen al realizar un control de los factores de riesgo psicosocial identificados están:

- Disminuir los costos por enfermedades relacionadas por factores de riesgo psicosociales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras.
- Mejorar la productividad individual y global de la empresa.
- Reducir la rotación de personal.
- Mejorar el compromiso empresa-trabajador y viceversa.
- Disminuir el absentismo laboral.
- Mejorar las condiciones de trabajo.

Para poner en marcha las estrategias es importante la participación de todas las partes interesadas: empleados y empleadas, empresarios y empresarias, y sindicatos, además, en su diseño se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

a) Contenido de la intervención:

- Debe haber una adecuada evaluación de riesgos para identificar factores y grupos de riesgo.
- Deben basarse en la solución de los problemas derivados de factores de riesgo psicosociales específicos para el lugar de trabajo donde se está implementando, con una planificación y objetivos bien definidos.
- Debe ajustarse al sector concreto, profesión, tamaño de la empresa a la vez que debe ser un enfoque flexible y adaptable.
- La intervención debe ser accesible y con un formato sencillo.
- El enfoque debe dirigirse a estrategias individuales y organizacionales.
- El programa de intervención debe favorecer el desarrollo de competencias y habilidades.

b) Diseño de la intervención:

- La evaluación debe ser planificada en las fases iniciales del proceso y debe relacionarse con los objetivos y los problemas identificados.
- Para evaluar la efectividad de la intervención deben usarse medidas objetivas (por ejemplo: la productividad, el ausentismo, el número de incapacidades) y subjetivas (relacionadas con la sensación de bienestar que pueden manifestar las personas trabajadoras al ponerse en práctica la estrategia).
- La evaluación de la intervención debe dirigirse a corto y largo plazos.
- Se considera importante realizar análisis comparativos entre grupos.

c) Contexto de intervención:

- Debe ser considerado como una herramienta para la toma de conciencia sobre los factores de riesgo psicosocial en los distintos niveles de la organización y su influencia en la salud y el rendimiento.
- Todas las acciones implementadas en la estrategia deben ser accesibles para todas y todos los miembros de la organización.
- Debe utilizarse un enfoque bidireccional de forma que se implique a trabajadores y a directivos, y aumente su compromiso y control.
- Debe facilitar el diálogo y la comunicación entre los miembros de la organización.

Diseño de un programa para controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial

Se refiere a la elaboración de un plan racional de actuación, desarrollando sistemática y ordenadamente, que nos permitirán alcanzar los objetivos prefijados, organizando los medios que lo hagan realidad en un contexto sociolaboral concreto, a través de estrategias eficaces. Comprende las siguientes etapas:

- I. Establecimiento de metas y objetivos claros que puedan ser evaluados por su grado de consecución y que estén debidamente priorizados.

- II. Estrategias y metodología: descripción detallada de las acciones que van a desarrollarse y para cada una se determinará:
 - a) Conexión entre objetivos y acciones (justificar que las acciones conducen lógicamente a objetivos fijados).
 - b) Alcance o población meta.
 - c) Instrumentos de medida que se aplicarán.
 - d) Calendario de actividades.
 - e) Recursos necesarios: humanos, técnicos, materiales y económicos.
 - f) Responsables de la implementación.
 - g) Criterios y actuaciones para el seguimiento y evaluación del programa y de las acciones que en él se establecen.
- III. Implantación del programa de intervención: desarrollo y ejecución de las acciones fijadas. Puede ser necesario realizar correcciones y ajustes a la programación inicialmente prevista, para dar respuesta a posibles imprevistos que no se hayan tenido en cuenta durante el diseño.
- IV. Mantenimiento del programa: asegurar su continuidad.
- V. Informe de la intervención que recoja los aspectos más relevantes de todo el proceso.
- VI. Seguimiento, control y evaluación de la intervención: a fin de asegurar la efectiva ejecución de las actividades preventivas y valorar su eficacia.
 - a) Una manera de llevar a cabo esta actividad es volver a evaluar los riesgos psicosociales de los puestos que han sido objeto de la intervención, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos que hayamos establecido previamente.
- VII. Informe final de la intervención.

3. ¿Qué acciones pueden realizarse como estrategias de intervención con el objetivo de controlar o eliminar los factores de riesgo psicosocial?

De manera general, las acciones que pueden establecerse se pueden clasificar en:

- Organizacionales: dirigidas a actuar en el centro de trabajo para prevenir los factores de riesgo psicosociales y propiciar un entorno organizacional favorable. Son llamadas acciones de primer nivel.
- Grupales: son dirigidas a la interrelación de los trabajadores, la información, la sensibilización y el reforzamiento del apoyo social. Son llamadas acciones de segundo nivel.
- Individuales: cuando se identifique que una persona trabajadora tiene signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico por un médico, psicólogo o psiquiatra, según corresponda. Son llamadas acciones de tercer nivel.

Una acción importante es implantar, mantener y difundir por escrito una política de prevención de riesgos psicosociales en el centro de trabajo, como lo indica la NOM-035-STPS-2018 en el numeral 5.1.

La política de prevención de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para evitar la aparición de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Cada centro de trabajo deberá elaborar su propia política, con base en sus condiciones y sus posibilidades, de forma que se instrumenten en acciones los compromisos que indique la política. Para más información de la política, puede consultar los materiales de apoyo "Política de prevención de factores de riesgos psicosociales" y "Ejemplo Política de prevención de factores de riesgos psicosociales".

Las acciones de control solo se deberán aplicarse cuando el resultado de la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional determinen la necesidad de desarrollar estas acciones, de ser el caso, dichas acciones se deberán implementar a través de un programa de intervención.

En el caso en los que las empresas decidan utilizar las Guías de Referencia II y III, las acciones de control se aplican cuando el resultado indica que se tiene un grado de riesgo medio, alto y muy alto.

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 sujetos al programa.
- El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse.
- 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, de ser necesario.
- El responsable de su ejecución.

El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

- **Primer nivel.** Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- **Segundo nivel.** Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo. Su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización. Contempla temas como manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros, y reforzar el apoyo social.
- **Tercer nivel.** Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrollan cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico. Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

Es de destacar que las medidas de control deben ser determinadas para cada tipo de factor cuyo resultado sea de un nivel de riesgo medio, alto o muy alto, conforme a las características de las actividades del centro de trabajo. En ese sentido, la NOM-035-STPS-2018 no obliga a una medida específica; en realidad, obliga a que los centros de trabajo establezcan acciones de control para los hallazgos encontrados en las evaluaciones.

4. Puntos relevantes/buenas prácticas

Las acciones y los programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, deberán considerar lo siguiente:

Factor	Actividades sugeridas
Liderazgo y las relaciones en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo y la determinación de prioridades en el trabajo.• Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.• Mecanismos para fomentar la comunicación entre el personal supervisor o gerente y personal, así como entre las y los trabajadores.• Establecer y difundir instrucciones claras a las y los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando estos se presenten.• Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables.

Factor	Actividades sugeridas
Cargas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación. Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados. Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades.
Control de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Actividades para involucrar a las y los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo, para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello. Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de las y los trabajadores y la y el patrón y para impulsar que estos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo. Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.
Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo entre cada uno de las y los integrantes. 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 de la persona trabajadora o al centro de trabajo. Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre trabajadores. Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.
Equilibrio en la relación trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> Acciones para involucrar a las y los trabajadores en la definición de los horarios laborales, cuando las condiciones del trabajo lo permitan. Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo. Apoyos a trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar. Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con las y los trabajadores.
Reconocimiento en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de las y los trabajadores. Difundir los logros de las personas trabajadoras sobresalientes. En su caso, expresar a la o el trabajador sus posibilidades de desarrollo.
Violencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores. Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación. Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.
Información y comunicación que se proporciona a los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con las y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo. Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre las y los trabajadores. Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño.
Capacitación y adiestramiento	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas. Dar oportunidad a las personas trabajadoras para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades. Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada 2 años e integrar su resultado en el programa de capacitación.



Para la difusión de las acciones de prevención y de control de los factores de riesgo psicosocial, la empresa puede realizar alguna de las siguientes actividades:

- a) Campañas y pláticas
- b) Periódicos murales
- c) Folletos
- d) Boletines
- e) Correos electrónicos
- f) Carteles informativos
- g) Otros

5. Referencias bibliográficas

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid.

Instituto Navarro de Salud Laboral. (Mayo de 2009). Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales. Navarra.

México. (12 de junio de 2015). Ley Federal del Trabajo. Recuperado el 27 de abril de 2022, de la Presidencia de la República, de www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf

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

STPS. (13 de noviembre de 2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf