

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

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 compañeras y compañeros de trabajo, jefes o personas subordinadas 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 compañeras y compañeros de trabajo, jefes y personas subordinadas, 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 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 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 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 compañeras y compañeros de trabajo, jefes o personas subordinadas como factor de riesgo psicosocial?

Centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 personas trabajadoras

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 se abordan las 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 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 una mala persona trabajadora.				
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otras personas trabajadoras.				
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 la persona de mayor jerarquía de otras personas trabajadoras:				Sí	
				No	
Si tu respuesta fue "Sí", responde las preguntas siguientes que están relacionadas con las actitudes de las personas trabajadoras que supervisas:					
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 personas trabajadoras

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 se abordan las siguientes interrogantes:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					

Soy la persona de mayor jerarquía de otras personas trabajadoras:

Sí
No

Si tu respuesta fue “Sí”, responde las preguntas siguientes que están relacionadas con las actitudes de las personas trabajadoras que supervisas:

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 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 compañeras y compañeros, jefes o personas subordinadas. 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 personas trabajadoras y gerentes.
 - Debe haber equilibrio de géneros en el equipo y reflejar la diversidad del personal de la empresa en cuanto a personas trabajadoras 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 ayudarle 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).
 - 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 cuatro 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 las personas trabajadoras.
 - Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre las personas trabajadoras y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.

5. Referencias bibliográficas

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Working conditions in a global perspective. Recuperado de la Organización Internacional del Trabajo, de www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696174.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Recuperado del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, de www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1

OIT. (2014). La cooperación en el lugar de trabajo. La base del éxito empresarial. Recuperado de la Embajada Suiza en el Perú, de www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/m_formation_1.pdf

Saldaña C, et al. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán El Grande (Jalisco). Recuperado del Sistema de Información Científica Redalyc, de www.redalyc.org/articulo.oa?id=81763959004



Organización
Internacional
del Trabajo

STPS. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de 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 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018