



Universidad Autónoma de Zacatecas.
"Francisco García Salinas".
Unidad Académica de Psicología.



Informe técnico de la aplicación de la NOM-035.

Presenta:

Aylen Godoy Contreras.

Valeria Joseline Madrid Reyes.

Alexandra Guadalupe Cháirez Rodríguez.

Olivia del Carmen Martínez Ortiz.

Katia Deni Rodríguez de la Rosa.

Andrea Natalia Ramos Martínez.

Francisco Herrera Mendoza.

Aleks Heli Arteaga Medellín.

Guadalupe Leslie Vázquez Flores.

Ana Itzel Espinoza Hernández.

Docentes: Dra. Sonia Villagrán Rueda.

Dr. David Jasso Velazques

Dra. Mónica Rodríguez Ortiz

Zacatecas, Zac. a 23 de noviembre de 2021.

Contenido

RESUMEN	4
GLOSARIO	5
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I.	8
Contexto de la empresa minera Arian Silver.....	8
Organigrama de Arian Silver.	9
Figura 1	10
CAPITULO II.	15
Norma-035. Factores de riesgo psicosocial- Identificación, análisis y prevención.	15
Guías de referencia.....	16
Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial	17
Evaluación del entorno organizacional favorable.	18
Obligaciones del patrón.....	18
Obligaciones del trabajador.....	19
CAPITULO III.	21
Resultados.....	21
Resultados guía I.....	21
Resultados guía III.....	22
RESULTADOS GENERALES.	29
Conclusiones generales.	30
Conclusiones guía I: Eventos traumáticos severos.....	30
Conclusiones guía III: Entorno Organizacional	30
Recomendaciones.	31
Referencias.	33
Anexos	34
Anexo 1. Cuestionario guía 1.	34
Anexo 2. Cuestionario guía 3.	35
Anexo 3. Política de prevención de Arian Silver.....	35
Ilustración 1	10
Gráficas 1	21
Gráficas 2	22

Gráficas 3	23
Gráficas 4	24
Gráficas 5	26
Gráficas 6	28
Gráficas 7	29
Tabla 1	22
Tabla 2	23
Tabla 3	24
Tabla 4	25
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	27
Tabla 8	27
Tabla 9	28
Tabla 10	29

RESUMEN

El presente documento tiene la finalidad de realizar un informe técnico de las actividades desarrolladas en el proyecto de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, presentando al lector los principales resultados de dichas actividades. El objetivo general de esta práctica es aplicar la NOM-035 para desarrollar destrezas, habilidades y conocimientos en los estudiantes de la Universidad Académica de Zacatecas, pertenecientes a la unidad académica de psicología del área laboral. Actualmente están cursando el quinto semestre en el grupo L. Los alumnos están inscritos a la materia factores psicosociales en el trabajo.

“El trabajo humano tiene dos elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física, como psicológica y mentalmente” (Moreno, 2018, p.5). En los últimos años los factores de riesgo psicosocial han recibido cada vez más atención, ya que, estos influyen en la salud mental de las y los trabajadores, por lo que es importante identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en la empresa Arian Silver, ya que, esto les permitirá cuidar de la salud mental de sus trabajadores.

Los resultados encontrados arrojan que la empresa Arian Silver presenta una media correspondiente a un rango bajo, por lo que, se propone una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

GLOSARIO

Para una mejor comprensión del texto, se integra una definición de conceptos esenciales establecido en la NOM-035 para una mejor comprensión.

Acontecimiento traumático severo: Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Apoyo social: 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 trabajadores, superiores y/o subordinados. 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 los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

Centro de trabajo. El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Factores de riesgo psicosocial: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas

encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir 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.

Organigrama: “Es una herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades en la cadena de mando” (Orellana, 2020, p. 1).

INTRODUCCIÓN

Este informe se deriva del trabajo aplicado durante el proceso de práctica de la Licenciatura de Psicología Área Laboral en la materia Factores Psicosociales en el Trabajo, teniendo como objetivo general que los alumnos inscritos a dicha materia desarrollen destrezas, habilidades y conocimientos, respecto a la NOM-035 cuyo objetivo es identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional de cualquier centro de trabajo, dicha práctica se realizó en la empresa Arian Silver de México ubicada en el Estado de Zacatecas, en el municipio General Pánfilo Natera que cuenta con 250 trabajadores, por lo que, de acuerdo a lo establecido en la NOM-035, el método para la recolección de datos fue la aplicación de la guía de referencia I, la cual se encarga de identificar a los trabajadores que han sido expuestos a algún acontecimiento traumático severo y la guía de referencia III que se encarga de evaluar el entorno organizacional. Si bien, dentro de Arian Silver se cuenta con 250 trabajadores, en esta investigación de campo se trabajó con una muestra de 193 trabajadores; puesto que durante el proceso de recolección de datos existieron ciertas limitaciones, como: a) Dentro de los roles establecidos en los días de aplicación de cuestionarios, fueron contemplados trabajadores que se encontraban en días de descanso, b) Los tiempos establecidos para la aplicación de cuestionarios frenaban actividades en el área de planta, c) Dentro del área de planta el proceso de aplicación de cuestionarios se veía afectado puesto que, en esta área la maquinaria no puede descuidarse.

Las actividades para la aplicación de cuestionarios comenzaron el día martes 12 de octubre y concluyó el martes 26. En el área administrativa de la empresa se tiene un horario laboral de 7:00 de la mañana a 4:30 de la tarde, por lo tanto, se asignó ese horario para la aplicación de cuestionarios. Sin embargo, no se usaron las ocho horas y media como se mencionó anteriormente los roles impedían un poco la aplicación de los cuestionarios por las razones antes mencionadas.

Los cuestionarios correspondientes a la guía de referencia I y III se aplicaron con el personal de los siguientes departamentos: mantenimientos, laboratorio, planeación, medio ambientes y servicios técnicos.

CAPITULO I.

Contexto de la empresa minera Arian Silver.

La minera San José a lo largo de los años, ha sido representada por distintos propietarios; del año 1900 a 1927 fue la minera frisco, de 1967 a 1991 fue la minera peñoles, de 1992 a 1999 mina monarca, de 1999 a 2005 Gerardo González ésta es particular de Zacatecas, de 2007 a 2015 mina Arian Silver (inglesa) y finalmente de 2006 a la actualidad Arian Silver (Quintana Resources). El proceso de Mina Arian Silver (inglesa) a Arian Silver (Quintana Resources) comienza cuando en octubre 2015 Arian Silver corporativo inglés, ahora conocido con el nombre de Alien Metals deja la administración y esta pasa a formar parte del corporativo de Quintana Resources, manteniendo el nombre de Arian Silver. A partir de esto, los trabajos de mina iniciaron el 1° de Julio de 2016 y el día 1° de octubre deben iniciar las operaciones en la planta de Beneficio. R. Hernández (comunicación personal, 17 de noviembre de 2021).

Arian Silver de México S.A DE C.V es una minera ubicada en la Ciudad de Zacatecas en el municipio General Pánfilo Natera, su minera subterránea extrae en su mayoría plata, plomo y zinc y también oro y otros metales, pero en menores cantidades.

La misión de la minera San José es explorar, extraer y transformar recursos minerales; generando valor sostenible a nuestros grupos de interés a través de operaciones seguras, optimización de recursos, desarrollo de colaboradores, compromiso social y respeto por el medio ambiente. Y la visión de la empresa es ser una empresa para sus inversionistas; comprometida y reconocida por su excelencia operativa, la responsabilidad social y el respeto al medio ambiente. R. Hernández (comunicación personal, 17 de noviembre de 2021).

Arian Silver cuenta con ocho valores, los cuáles son:

- **Seguridad:** Nos cuidamos el uno al otro; eligiendo los procesos más seguros, convencidos que la vida es lo más importante.
- **Integridad:** Nos comportamos éticamente, mediante una congruencia alineada a los valores de la empresa entre lo que se piensa, se dice y se hace.

- **Responsabilidad:** Cumplimos nuestros compromisos en tiempo y forma, en apego a nuestra misión, visión y valores.
- **Igualdad:** Actuamos con dignidad y respeto, buscando equidad en el trato y oportunidades para todos los empleados con procesos transparentes, libre de favoritismo, temor, coerción, discriminación o acoso.
- **Honestidad:** Fomentamos actitudes y expresiones sinceras y coherentes que respeten los principios de verdad y de justicia.
- **Sostenibilidad:** Buscamos un desarrollo sostenible, soportable en lo ecológico, viable en lo económico y equitativo en lo social.
- **Trabajo en equipo:** Formamos un solo equipo que une esfuerzos, aporta ideas, concilia opiniones y trabaja de forma coordinada, complementaria y comprometida para alcanzar las metas de la empresa.
- **Mejoramiento continuo y búsqueda de la excelencia:** Encontramos e implementamos soluciones efectivas a nuestras problemáticas, generando mejores prácticas de manera sistemática.

R. Hernández (comunicación personal, 17 de noviembre de 2021).

Organigrama de Arian Silver.

A continuación, se presentará el organigrama de la empresa Arian Silver.

Hablando de los departamentos con los que la empresa cuenta con siete departamentos, los cuales son: directivos, equipo gerencial, administración, mina, servicios técnicos, mantenimiento, planta y SSO-MA-RC.

Figura 1
Organigrama Arian Silver Mina San José 2021

DIRECTIVOS

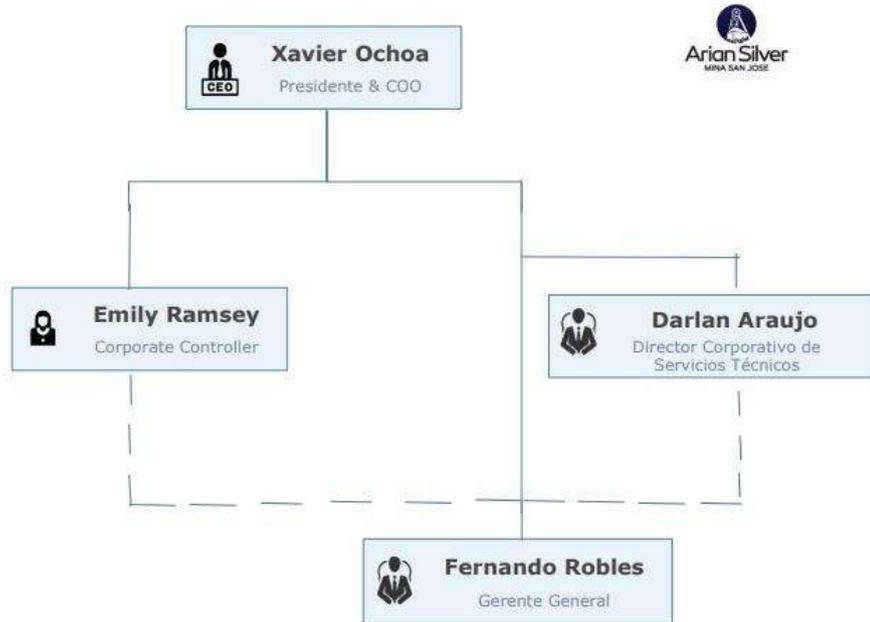
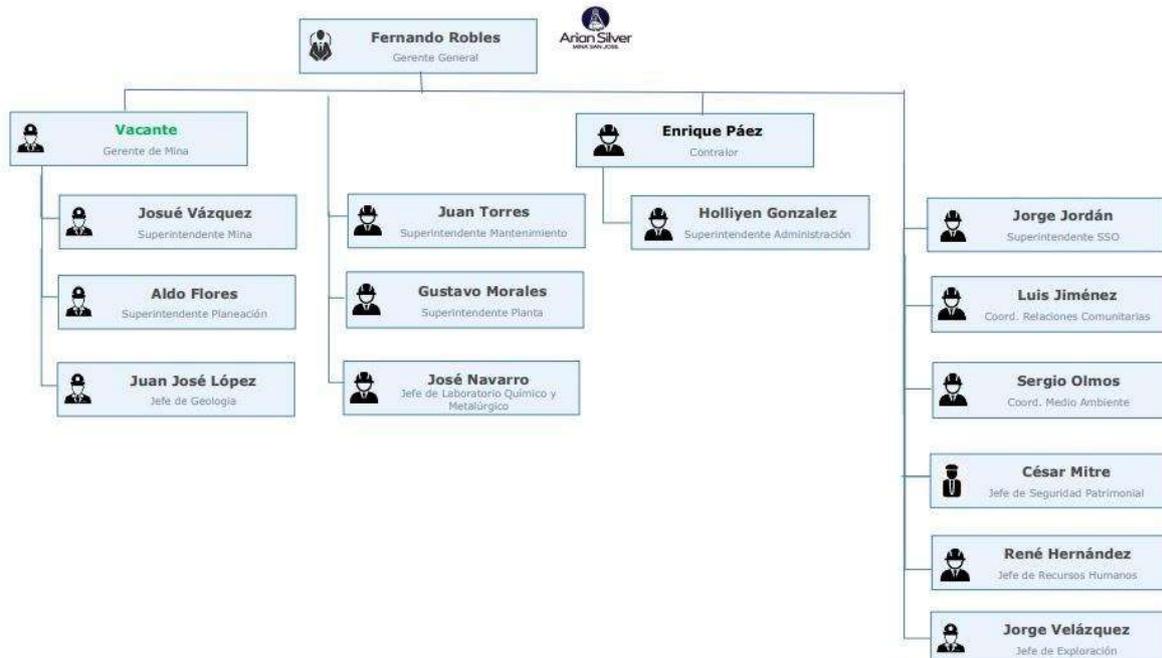
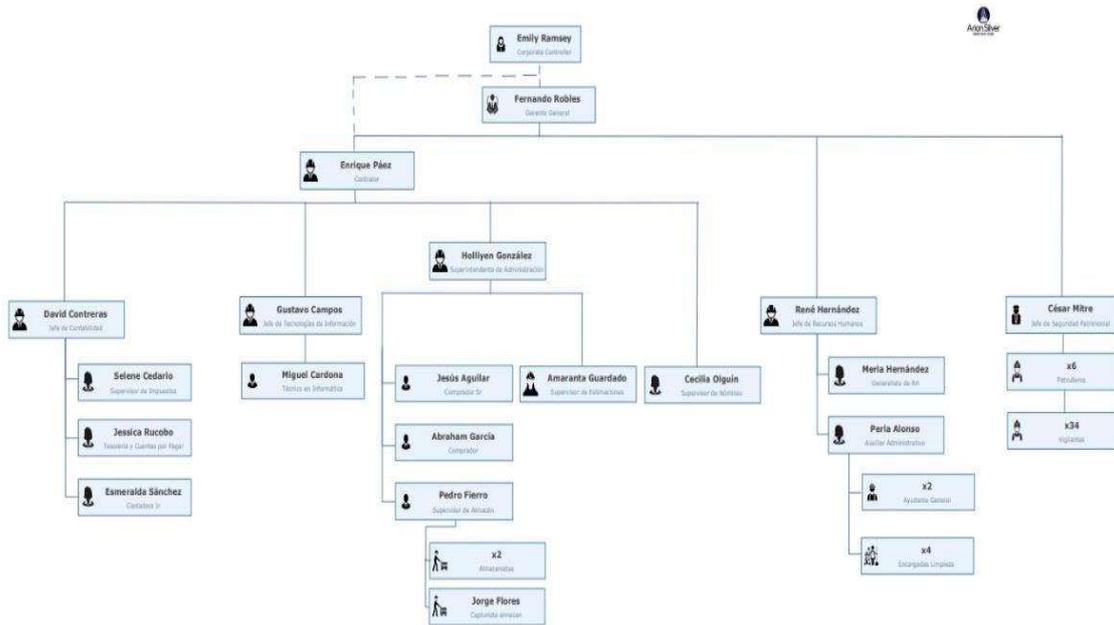


Ilustración 1

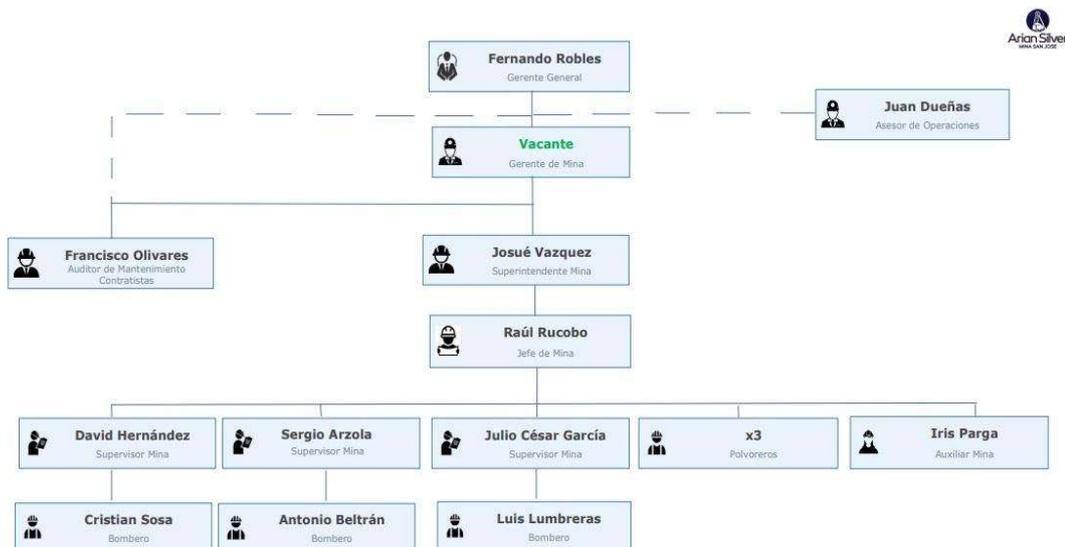
EQUIPO GERENCIAL



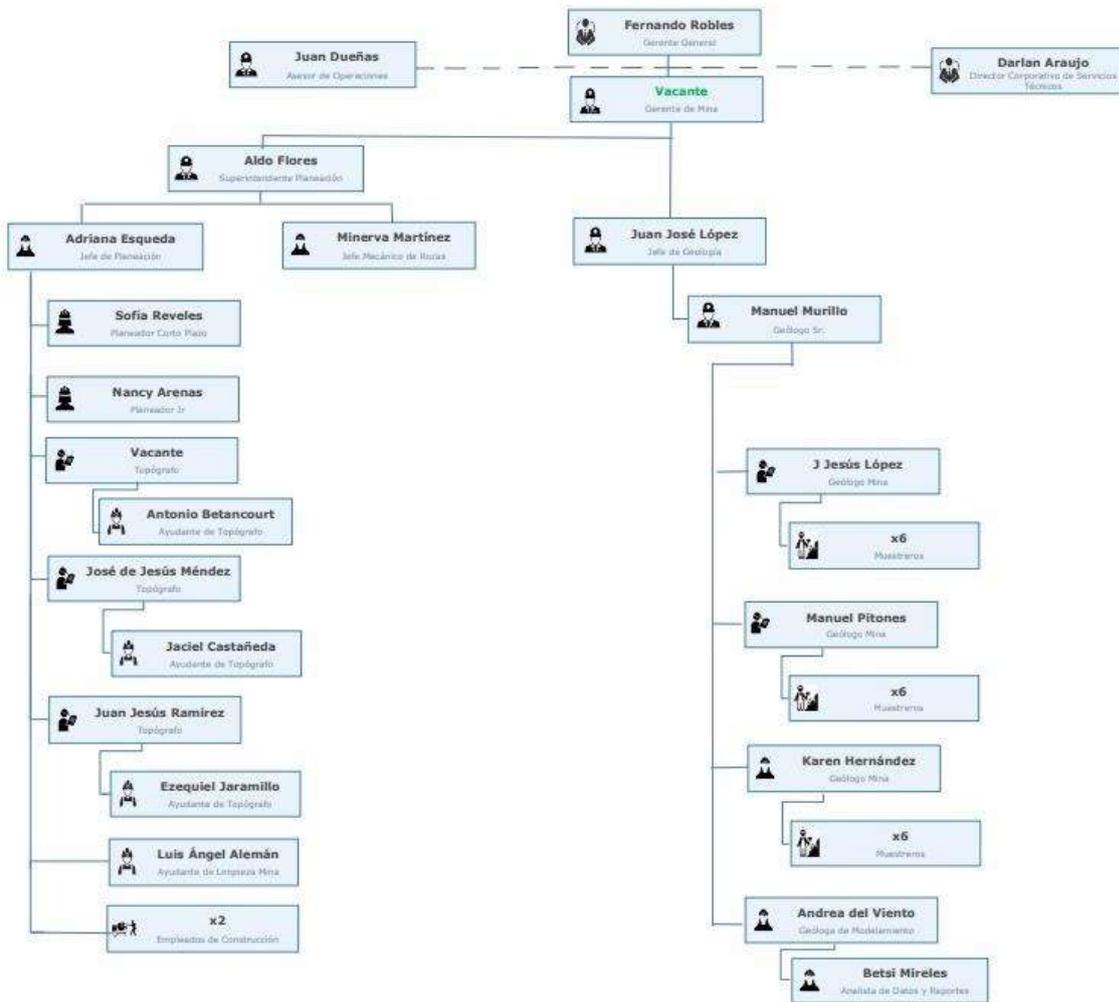
ADMINISTRACIÓN



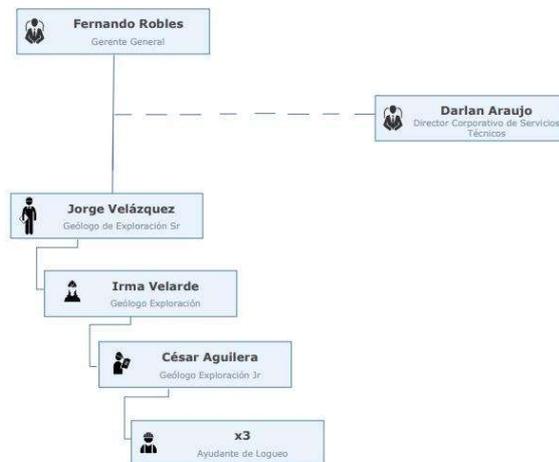
MINA



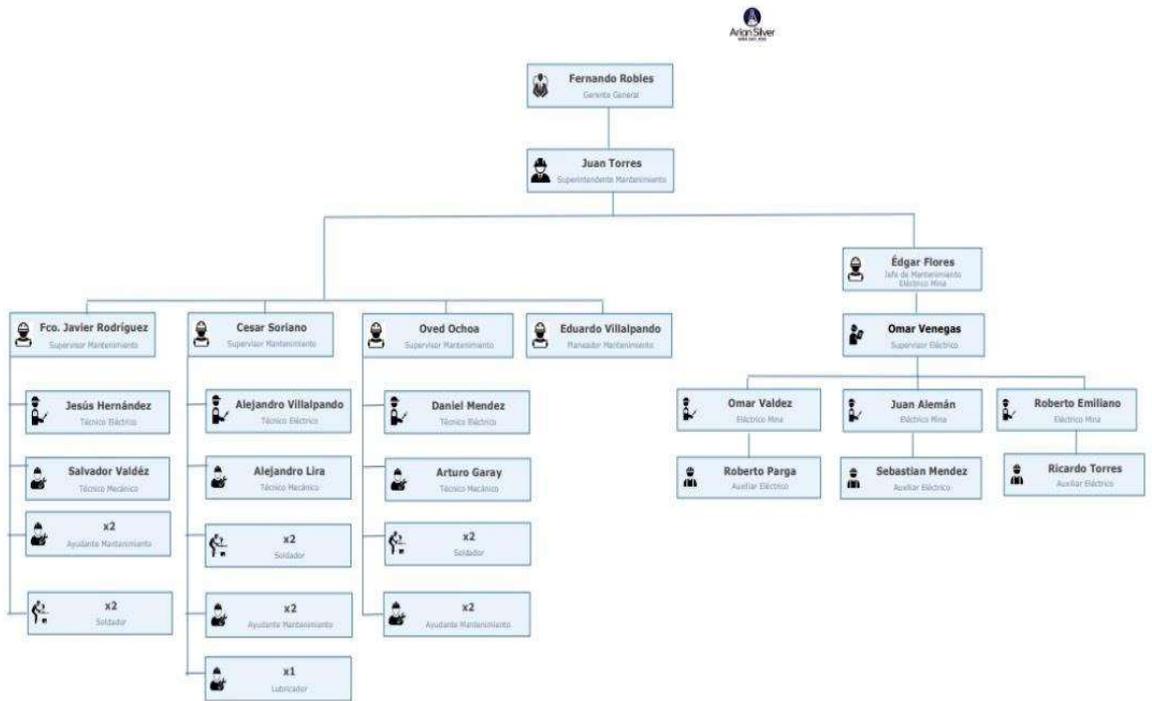
SERVICIOS TÉCNICOS



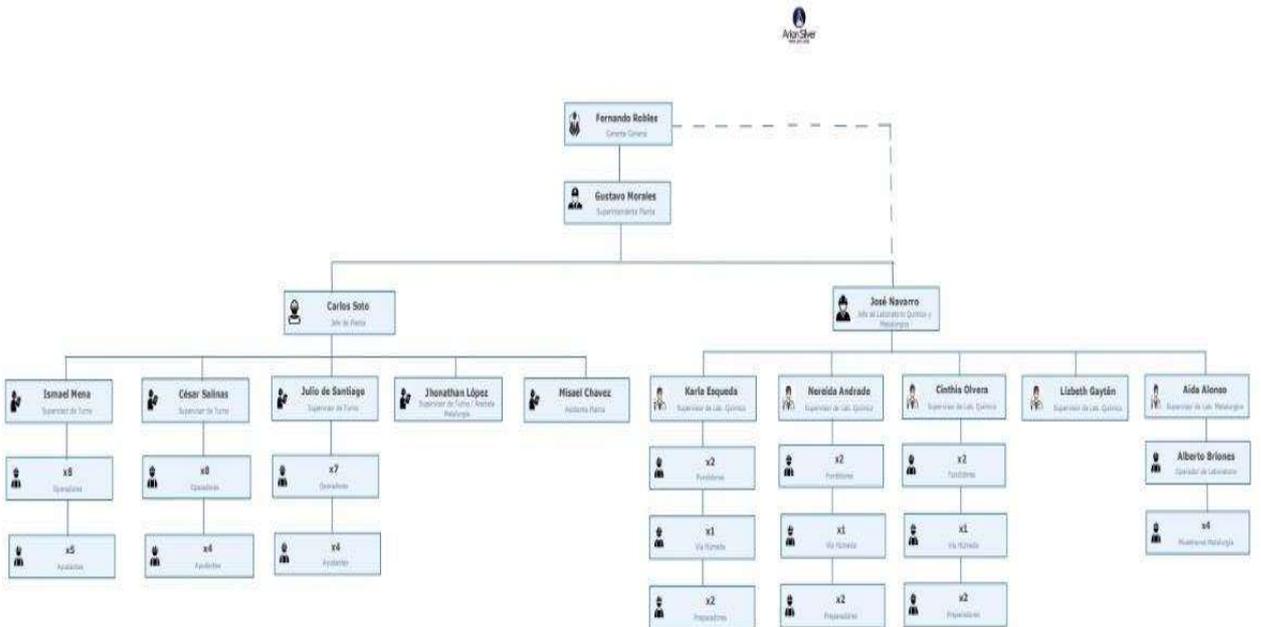
SERVICIOS TÉCNICOS



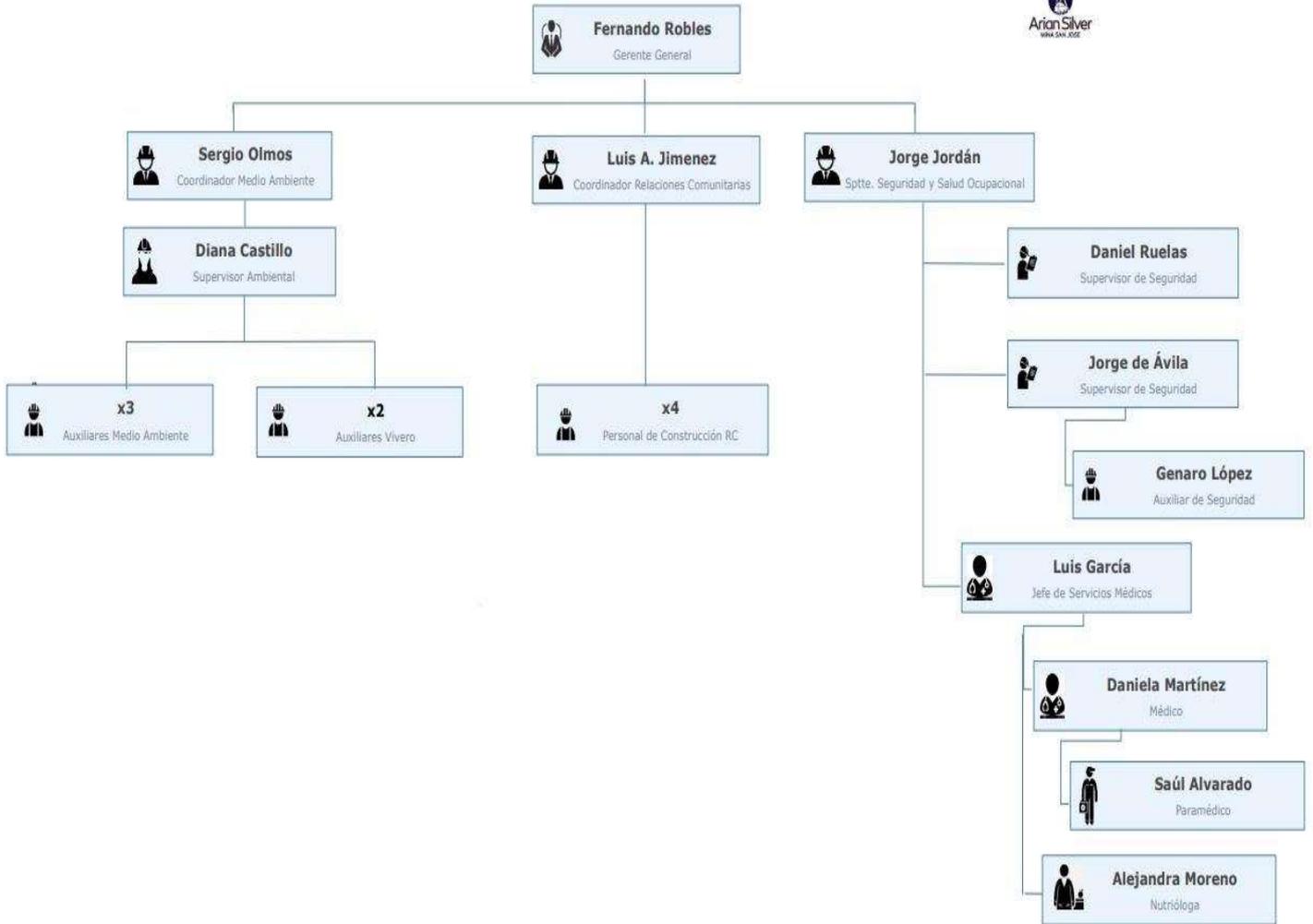
MANTENIMIENTO



PLANTA



SSO-MA-RC



CAPITULO II.

Norma-035. Factores de riesgo psicosocial- Identificación, análisis y prevención.

La Organización Internacional del trabajo en el año 2013 señala que algunos de los riesgos han disminuido con el tiempo gracias a la seguridad, tecnología y cambios en la normatividad, sin embargo, a pesar de estos cambios, éstos factores siguen afectando la salud de las y los trabajadores. Se han registrado nuevos tipos de enfermedades profesionales en las cuales no existe control alguno. Las nuevas enfermedades profesionales son a causa de los factores de riesgo psicosocial (Villagrán, 2017). Los factores psicosociales requieren ser tomados en cuenta, ya que, presenta peligro a la salud de las y los trabajadores y determinan el comportamiento organizacional el cuál afectará el funcionamiento de la organización y por tanto la productividad (González, 2018).

En México toda persona tiene derecho al trabajo socialmente digno y socialmente útil, así lo establece la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos en el artículo 123. Dicho esto, es importante resaltar que el objetivo de las autoridades gubernamentales es fortalecer la salud y seguridad en el trabajo, teniendo como consecuencia un trabajo digno y decente (Villagrán, 2017). El trabajo digno y decente es aquel en el que se respeta la dignidad humana del trabajador, no existe discriminación de ningún tipo, tiene acceso a la seguridad social y tiene un salario remunerado.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018 uno de sus objetivos es "Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral" (Villagrán, 2017).

Uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y por ende la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, imperando que el primer paso para la solución de este tipo de problemas es la prevención; razón por la cual la Secretaría desarrolló este Proyecto de Norma (Villagrán, 2017, p.6)

En octubre del año 2018 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través del Diario Oficial de la Federación publica la NOM-035-STPS-2018 que lleva por nombre “Factores de Riesgo Psicosocial- Identificación, Análisis y Prevención”, esta norma tiene como objetivo establecer medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover un entorno organizacional favorable, y atender las prácticas opuestas al entorno organizacional y actos de violencia como el hostigamiento, acoso psicológico y malos tratos (Villagrán, 2017).

Villagrán, (2017) menciona:

De modo que se propicien condiciones tales como: mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades y, en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad (p.7).

Guías de referencia.

La NOM-035 es aplicable en territorio nacional en cualquier centro de trabajo, sin embargo, para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional se deberá tomar en cuenta la cantidad de trabajadores con los que cuenta la organización.

Los centros de trabajo que cuenten con 1 a trabajadores deberán aplicar la guía de referencia I que tiene como función identificar a los trabajadores sujetos a algún acontecimiento traumático severo. Por otro lado, los centros que tengan de 16 a 50 trabajadores se aplicará la guía de referencia II la cual tiene como objetivo realizar el análisis y la identificación de factores de riesgo psicosocial. Y los centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores deberán aplicar la guía de referencia III realizando

la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, esta última puede realizarse con una muestra representativa (NOM-035, 2018).

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.

Para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial la NOM-035-2018 en el Diario Oficial de la Federación establece lo siguiente:

- *Condiciones en el ambiente de trabajo:* Son las condiciones del lugar de trabajo, es decir, si éstas son condiciones peligrosas e inseguras.
- *Cargas de trabajo:* Son las exigencias que se le presentan al trabajador y pueden exceder su capacidad y pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.
- *Falta de control sobre el trabajo:* El trabajador no tiene la posibilidad para la toma de decisiones sobre la realización de sus tareas. Es importante aclarar que este factor de riesgo solo aplica en aquellas actividades que requieren una toma de decisiones.
- *Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo:* Este se convierte en un factor de riesgo cuando se trabajan extensas jornadas, una excesiva rotación de turnos o turnos nocturnos sin periodos de descanso.
- *Interferencia en la relación trabajo-familia:* Cuando se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a actividades familiares o personales.
- *Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:* El *liderazgo negativo* hace referencia a la relación que se establece entre el patrón y los trabajadores, hace referencia a una actitud agresiva falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño. Por otro lado, el concepto de *relaciones negativas* se refiere a la interacción que se establece entre los trabajadores, tiene que ver con la imposibilidad para

la solución de problemas relacionados con el trabajo, deficiente trabajo en equipo y apoyo social.

- *Violencia laboral*: Se refiere el acoso/acoso psicológico, son aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la dignidad, personalidad. Consiste en acciones como descrédito, insultos, indiferencia, comparaciones, destructivas, rechazo, humillaciones, devaluación. Por otro lado, la norma también contempla el hostigamiento ya sea expresado en conductas verbales, físicas o ambas. Para finalizar dentro de la violencia laboral, se contempla los malos tratos, son aquellos actos consistentes como burlas, insultos humillaciones, ridiculizaciones realizados de forma consistente.

Evaluación del entorno organizacional favorable.

Por otra parte, para la evaluación de entorno organizacional la Norma-035-2018 en el Diario Oficial de la Federación establece los siguientes acuerdos:

- El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
- La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Obligaciones del patrón.

Ahora bien, es importante mencionar que, dentro de esta norma, el patrón tiene ciertas obligaciones que cumplir pensadas para el bienestar de sus trabajadores previniendo los factores de riesgo psicosocial y promoviendo un entorno organizacional favorable. Estas obligaciones son las siguientes:

- Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de

los factores de riesgo psicosocial, prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo, dicho esto, es importante “canalizarlos para su atención, a través de la institución de seguridad social correspondiente” (Villagrán, 2017, p.7).
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre lo siguiente:

Villagrán, (2017) afirma:

La política de prevención de riesgos psicosociales; programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, las acciones de promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como de los resultados de: las evaluaciones del entorno organizacional y la identificación de los factores de riesgo psicosocial, así como las posibles alteraciones a la salud por la exposición a dichos factores de riesgo. (p. 7).

Obligaciones del trabajador.

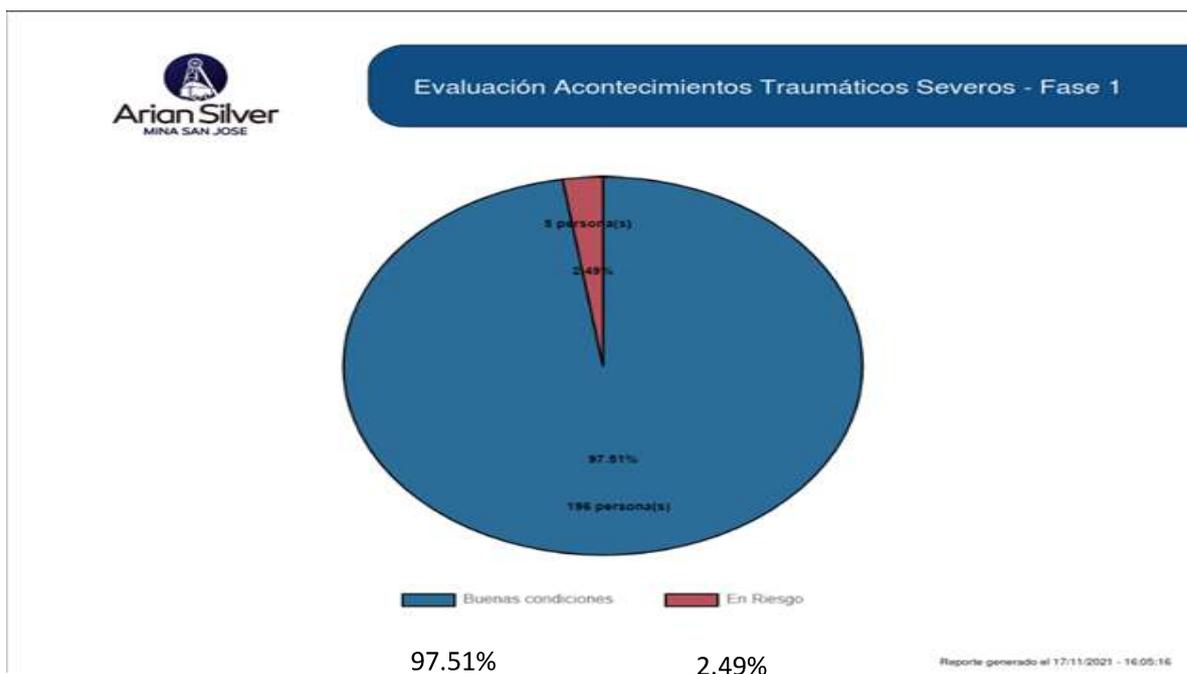
Si bien, el patrón tiene que cumplir con las obligaciones mencionadas anteriormente, pero, por otro lado, el trabajador también tiene que cumplir con ciertas obligaciones, como lo son:

- Observar las medidas de prevención que establece el patrón para controlar los factores de riesgo psicosocial y atender las acciones para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- Abstenerse de realizar actos de violencia laboral o acciones que vayan en contra del entorno organizacional favorable.
- Participar en la identificación de factores de riesgo psicosocial y en la evaluación del entorno organizacional, participando en los eventos de información que proporcione el patrón,
- Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral a través de los mecanismos establecidos por parte del patrón.
- Informar por escrito al patrón haber sufrido o presenciado algún acontecimiento traumático severo. Este escrito debe cumplir con lo siguiente: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
- Someterse a exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

CAPITULO III.

Resultados.

Resultados guía I.

Grafica 1.*Evaluación Acontecimientos Traumáticos Severos.*

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía I de la NOM-035-2018

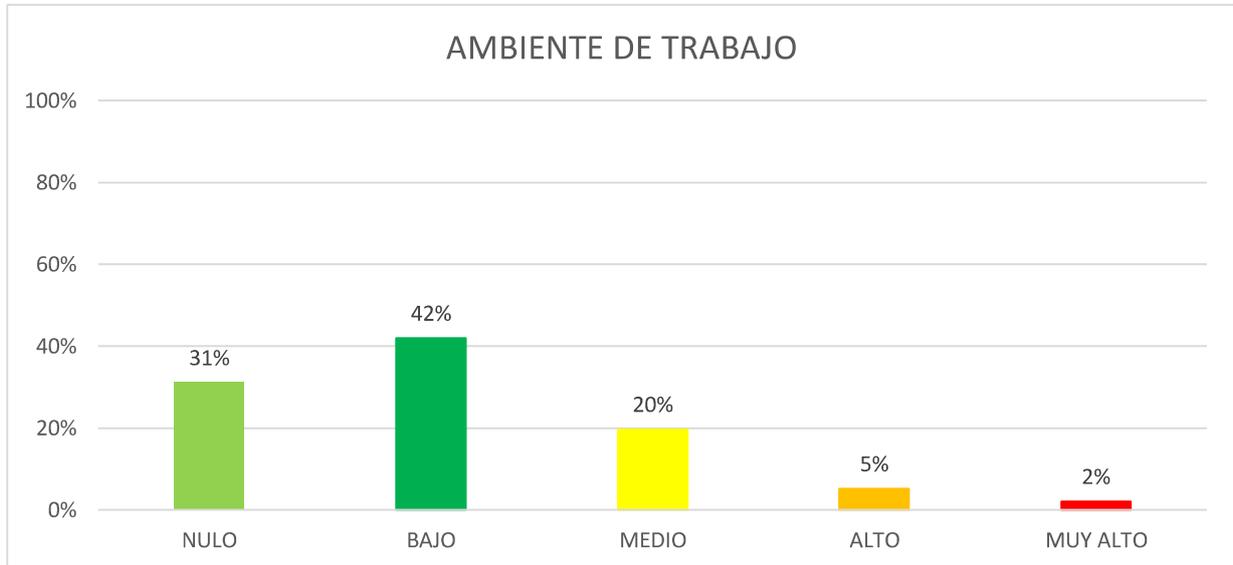
Nota: De acuerdo a la guía I que corresponde a los acontecimientos traumáticos severos, el 2.49% del total de los trabajadores encuestados ha presentado algún acontecimiento durante o con motivo del trabajo, mismo que es caracterizado por representar un peligro real para la integridad física y emocional del trabajador (asaltos, actos violentos, secuestro o amenazas).

El porcentaje anteriormente mencionado, deberá ser canalizado a la institución de seguridad social/privada, o en su caso al médico del centro de trabajo para su atención.

Resultados guía III.

Grafica 2.

Categoría: Ambiente de trabajo.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: De acuerdo a los baremos establecidos en la norma, el 73% de los trabajadores señalaron un bajo/nulo nivel de riesgo en la categoría, es decir, que cuentan con buen ambiente y condiciones de trabajo.

Tabla 1.

Resultados del dominio condiciones en el ambiente de trabajo.

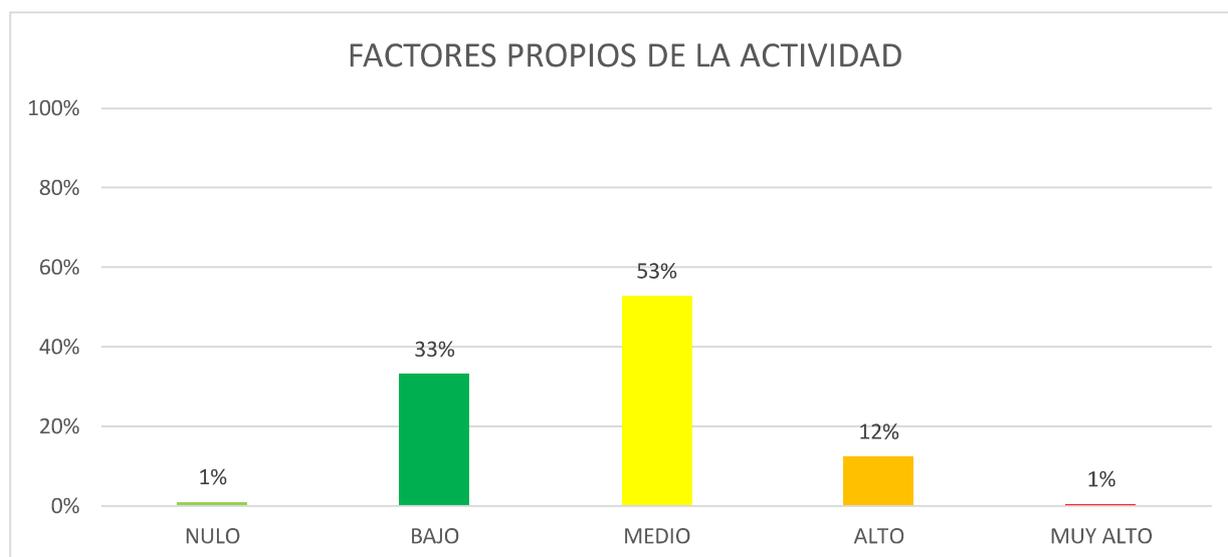
AMBIENTE DE TRABAJO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
60	81	38	10	4

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores consideran que tienen condiciones de trabajo seguras, pues se señala un bajo/nulo nivel de riesgo.

Grafica 3.

Categoría: Factores propios de la actividad.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018

Nota: El total representado en la categoría muestra que, el 53% de los encuestados indica un nivel de riesgo medio, si bien no es un nivel alto, es deseable tomar acciones para equilibrar y/o evitar el desgaste, tales como, revisar las cargas de trabajo.

Tabla 2.

Resultados del dominio carga de trabajo.

CARGA DE TRABAJO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
65	57	38	30	3

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados obtenidos señalan un nulo/bajo nivel de riesgo, lo cual indica que las exigencias laborales que se imponen al trabajador, no exceden su capacidad de respuesta.

Tabla 3.

Resultados del dominio falta de control sobre el trabajo.

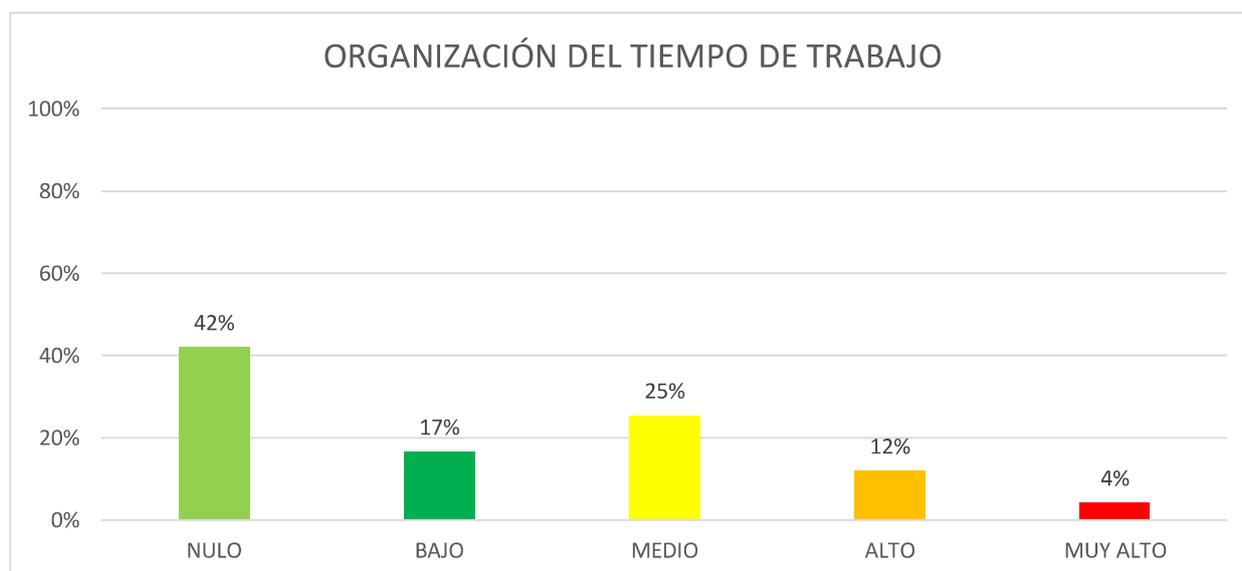
FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
50	51	62	17	13

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados arrojan un medio nivel de riesgo, lo que indica que el trabajador no siempre tiene la posibilidad de influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades.

Grafica 4.

Categoría: Organización del tiempo de trabajo.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: El 42% de los encuestados muestran un nivel de riesgo NULO. Sin embargo, es importante destacar que el 25% de los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo medio, se considera necesario observar las jornadas de este sector y verificar que esté equilibrado con sus funciones.

Tabla 4.

Resultados del dominio jornada de trabajo

JORNADA DE TRABAJO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
45	19	73	44	12

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados arrojan un nivel de riesgo medio, es decir, ocasionalmente se trabajan extensas jornadas, la rotación de turnos es frecuente, así como los turnos nocturnos, no hay pausas ni descansos periódicos claramente establecidos, tampoco existen medidas de prevención y/o protección del trabajador.

Tabla 5.

Resultados del dominio interferencia en la relación trabajo-familia

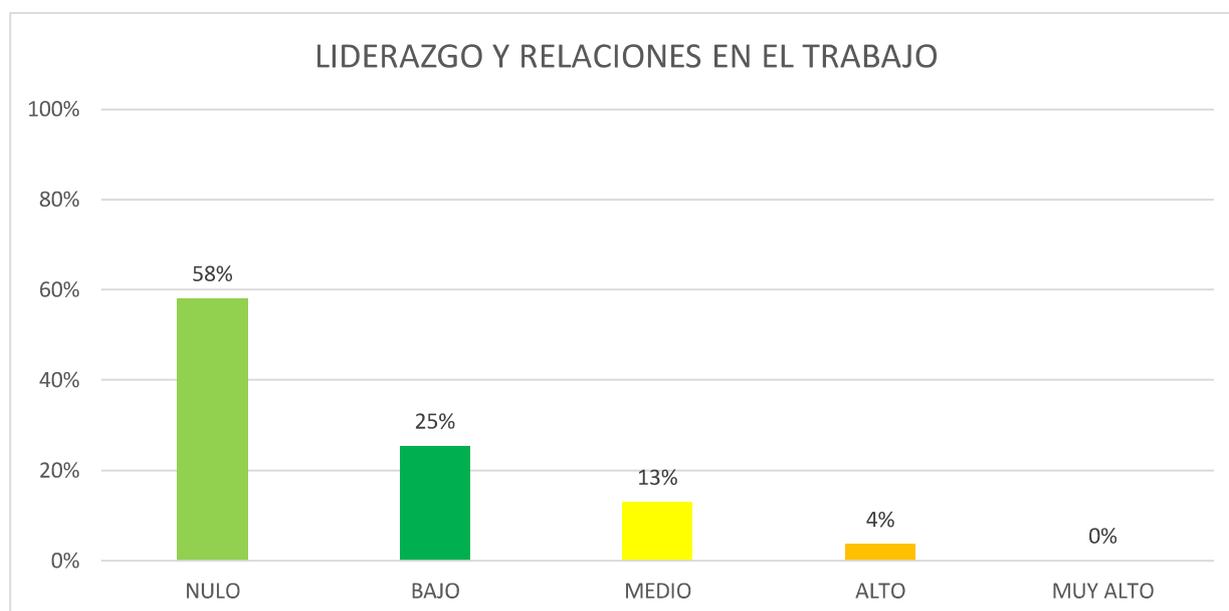
INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
95	60	25	11	2

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los trabajadores, en su mayoría, consideran que no existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, el nivel de riesgo obtenido es nulo.

Grafica 5.

Categoría: Liderazgo y relaciones de trabajo.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: La evaluación general de la categoría señala que el nivel de atención es nulo, el cual corresponde al 58% de los encuestados.

Tabla 6.

Resultados del dominio liderazgo

LIDERAZGO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
138	25	12	12	6

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: En dominio de liderazgo, el nivel de riesgo es nulo, los trabajadores consideran que la relación entre el patrón o sus representantes y los trabajadores es buena.

Tabla 7.

Resultados del dominio relaciones en el trabajo

RELACIONES EN EL TRABAJO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
172	15	4	1	1

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados indican que el nivel de riesgo es nulo, es decir, los trabajadores consideran que, entre compañeros es posible solucionar los problemas laborales.

Tabla 8.

Resultados del dominio violencia

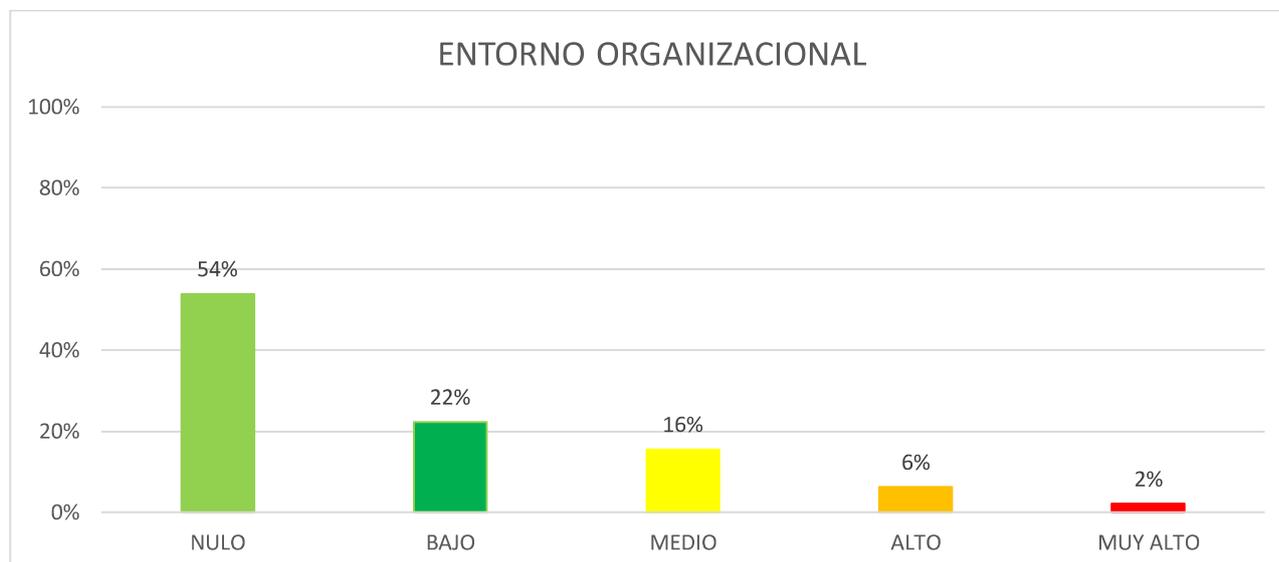
VIOLENCIA				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
138	24	17	8	6

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Este dominio cae en un nivel de riesgo nulo, lo que indica que no hay índices altos de violencia en el centro de trabajo. Aunque resulta importante revisar el 3.1% corresponde al nivel de riesgo muy alto, por lo cual, sería necesario abordarlo de forma individual.

Grafica 6.

Categoría: Entorno organizacional.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: En la evaluación de los cuestionarios se puede observar que un 55% de los encuestados corresponde a un nivel de atención nulo.

Tabla 9.

Resultados del dominio reconocimiento del desempeño.

RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
104	43	30	12	4

Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: El dominio tiene un nivel de riesgo nulo. Por lo cual no hay necesidad de intervención

Tabla 10.

Resultados del dominio Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

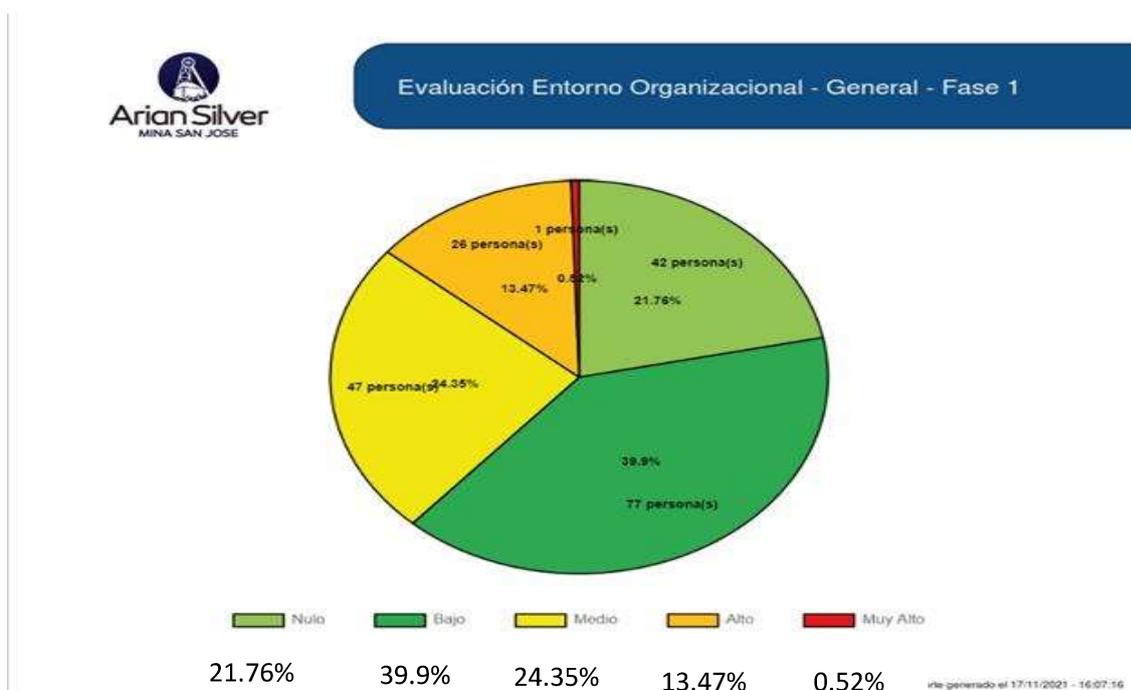
INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD				
NULO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
102	68	15	8	0

Nota: El sentido de pertenencia de los trabajadores de la empresa en forma general indica un nivel de riesgo nulo.

RESULTADOS GENERALES.

Grafica 7.

Evaluación Entorno Organizacional.



Elaboración propia como resultado de la aplicación de la guía III de la NOM-035-2018.

Nota: Los resultados generales del cuestionario del entorno Organizacional de la empresa Arian Silver de México arrojan una media que cae en el rango de bajo, lo cual, de acuerdo con la Norma, se propone una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo

psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

Conclusiones generales.

Conclusiones guía I: Eventos traumáticos severos

Los resultados indican que un 2.49% (5 casos) de la población es susceptible de ser atendida mediante un seguimiento específico.

Para ello, se recomienda como un proceso inicial realizar entrevistas de manera individual con personal profesional de la salud física y mental y a partir de los resultados obtenidos durante la entrevista desarrollar la propuesta de atención que se llevará a cabo.

Dentro de la propuesta se sugiere que los modelos de atención pueden ser la terapia breve o de seguimiento hasta su alta en alguna institución pública o privada. El personal profesional de la salud deberá informar a Arian Silver sobre los avances que tenga el trabajador, así como mantenerlo al tanto durante el seguimiento hasta que la persona haya sido dada de alta. Dentro de la atención al personal se deberá integrar un informe acerca de la causa del evento, esta información deberá ser tratada con confidencialidad en cada caso.

Conclusiones guía III: Entorno Organizacional

El cuestionario presentó en general una puntuación adecuada en la población seleccionada, lo que indica que la empresa minera Arian Silver cuenta con un entorno organizacional favorable.

Con un 29.9% de la población en un nivel bajo y un 21.76% de la población en un nivel nulo. Aunque los resultados indican que la empresa tiene un entorno organizacional favorable, es importante comenzar a trabajar con las medidas establecidas en la norma-035, como lo son: difundir de la política de prevención de riesgos psicosociales de manera que los trabajadores la tengan presente y no solo se comente de manera breve

haciendo una difusión de la política de prevención de Arian Silver , así como establecer programas y pláticas constantes para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

Recomendaciones.

Respecto al guía I, los resultados arrojaron que el 2.49% (5 casos) de los trabajadores requieren atención mediante un seguimiento específico.

Por lo cual, es recomendable identificarlos de manera inmediata y realizar entrevistas que señalen el nivel de salud física y mental del trabajador. Para ello se requiere que las personas que lleven a cabo un tratamiento y acompañamiento psicológico. Este proceso debe ser realizado por personal calificado en salud física y/o mental, los cuales determinarán la necesidad del trabajador y consigo el tratamiento necesario para cada uno de ellos. El médico deberá llevar expedientes clínicos que informen a la empresa el avance, seguimiento y en su momento el alta del trabajador.

Revisar de manera individual a aquellos trabajadores que tuvieron un nivel de riesgo alto en el dominio de violencia, si bien no es un número alto de trabajadores, es necesario profundizar en cada uno de los casos particulares y establecer medidas y acciones que eliminen todo tipo de acoso psicológico, malos tratos y/o hostigamiento. Establecer y garantizar de manera general la seguridad para los trabajadores.

Respecto al dominio de carga de trabajo, aunque es nulo/bajo es necesario atender a las personas por individual puesto que son al menos tres personas que se localizan en un nivel alto, y una recomendación de esto sería tomar acciones adecuadas para equilibrar las cargas y así evitar un desgaste de personal.

Además, revisar las jornadas de trabajo, así como los turnos nocturnos, que estos no excedan su capacidad de respuesta, estableciendo medidas de prevención y/o protección del trabajador.

Transmitir información para evitar los Factores de Riesgo con mayor eficacia, crear nuevas estrategias para que exista un buzón de quejas, para que sean difundidos y reforzar aquellas estrategias ya existentes como lo es el correo denuncias@ariansilver.mx. Lo que corresponder a reforzar esta estrategia es resolver la duda más frecuente de los trabajadores ¿quién será el encargado de recibir las denuncias? Y de igual manera reiterarles que es la denuncia será totalmente confidencial.

Dentro de la categoría liderazgo y relaciones en el trabajo, el dominio de liderazgo, aunque presenta condiciones adecuadas, hay un pequeño porcentaje de la población que está en un punto alto de riesgo. Una recomendación ante esto sería mejorar el ámbito de la autonomía y consideración del trabajador al igual que la comunicación y relación entre el personal y puestos gerenciales, coordinadores y jefes, así como un estilo de liderazgo empático.

A partir de las recomendaciones establecidas, se hace la propuesta de agregar los siguientes compromisos en la política de prevención de Arian Silver (ver anexo 3). Con el fin de dar un mejor seguimiento a la atención necesaria para los trabajadores, pensando siempre en el bienestar psicológico.

- Brindar la debida atención psicología al personal que presencié o vivió algún acontecimiento traumático severo.
- Revisar cuidadosamente las cargas de trabajo del personal de Arian Silver para evitar el desgaste causado por la falta de distribución equitativa de trabajo.
- Implantar horarios de descanso claramente establecidos para el personal con jornadas de trabajo extensas.
- Crear mecanismos para identificar las jornadas de trabajo que no están equilibradas con las funciones del personal.
- Identificar al personal que sufrió índices de violencia y atenderlos de manera individual.

Referencias.

González, J. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo: Norma-035 factores de riesgo psicosocial*. (Título de licenciado en psicología) Universidad de Sonora. <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/handle/unison/1537?mode=full>

Moreno, J. (2018). *Marco Legal de los Factores de Riesgo Psicosocial*. (Diapositivas).IMSS.<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>

NOM-035-STPS-2018. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial, Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Orellana, P. (2020). *Organigrama*. Economipedia.com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>

Villagrán, S. (2017). Factores de riesgo psicosociales en detrimento a la salud ocupacional. Somatizaciones en víctimas de mobbing. *Investigación científica*. 11(2),1-17. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/323140795.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario guía 1.

Formato de carga masiva de resultados:
CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Código:	Fecha de aplicación:
Nombre:	Fase: 1
Puesto:	Departamento:

Centro de trabajo: Arian Silver de México, S.A. de C.V.
Nombre del Aplicador: René Miguel Hernández Esparza
Cédula Profesional del aplicador: 11509673

**Nota: Las respuestas deben ser marcadas con un símbolo X, no modifique las celdas ni los datos contenidos en ella.
 Nota: Responda todas las preguntas SI y como lo indica la NOM-033

No	Pregunta	SI	NO
1	¿Ha presentado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? Asaltos? Actos violentos que denuncien en lesiones graves? Secuestros? Atentados? O Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, ya la de otras personas?		
2	¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocó malestar?		
3	¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
Responda por evitar acontecimientos similares y situaciones al presentar el evento			
4	¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
5	¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que involucren recuerdos del acontecimiento?		
6	¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
7	¿Ha distorsionado su interés en sus actividades cotidianas?		
8	¿Se ha sentido usted atorado o obstado de los demás?		
9	¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
10	¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acabar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
Atención: Marque SI o NO en el espacio correspondiente			
11	¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
12	¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de cólera?		
13	¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
14	¿Ha estado nervioso o sobresensiblemente en alerta?		
15	¿Se ha comprometido fuertemente por cualquier cosa?		

Ítem de carga masiva de resultados:
Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo

Área: **Saber**

Centro de trabajo: Anan Silver de México, S.A. de C.V.
Nombre del Aplicador: René Miguel Hernández Esparza
Credencia Profesional del aplicador: 113099773
***Nota:** Las respuestas deben ser marcadas con un símbolo X, no modifique las celdas ni los datos contenidos en ella.
***Nota:** Responda todas las preguntas, así y sobre lo indica la norma 013

Código:	Fecha de aplicación:
Nombre:	Período de Evaluación:
Puesto:	Departamento:

Fase 1

QUESTIONARIO PARA

No	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	El estado donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido.					
12	Mi trabajo exige que afronte varias asuntos al mismo tiempo					
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Condiciones que en mi trabajo me exigen hacer cosas innecesarias					
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el trabajo en el trabajo es tedioso y perturbaba mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pierdo en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pierdo que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones				
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones				
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo				
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo				
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo				
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo				
36	Recibo capacitación (si para hacer mi trabajo				
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 me ayudan cuando tengo dificultades				
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades				
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 entiendo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen				
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente				
53	Comparto que mi trabajo es estante				
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal				
55	Siento orgullo de trabajar en este centro de trabajo				
56	Me siento comprometido con mi trabajo				
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente y/o informaciones				
58	Recibo críticas constructivas a mi persona y/o trabajo				
59	Recibo turnos, salencias, diferenciadas, flexibilidades o redistribuciones				
60	Se ignoran mi preferencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones				
61	Se manejan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador				
62	Se ignoran mis exlos laborales y se atribuyen a otros trabajadores				
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo				
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo				
65	En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios				
66	Atiendo clientes o usuarios muy exigidos				
67	MI trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas				
68	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos				

68.	MI trabajo me exige atender situaciones de violencia Soy jefe de otros trabajadores.								
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.								



POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Internacional de Trabajo (OIT), los factores de riesgo psicosocial han influido en el crecimiento de nuevos tipos de enfermedades profesionales. De igual manera, señala que el centro de trabajo es una fuente importante de estos riesgos y, al mismo tiempo, es el lugar idóneo para tratarlos, proteger la salud y el bienestar de las y los trabajadores. En este sentido, el 23 de octubre de 2018, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) publicó en el Diario Oficial de la Federación la NOM-035-STPS-2018, “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención”. El inciso 5.1 de esta norma obliga a “establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial; b) La prevención de la violencia laboral, y c) La promoción de un entorno organizacional favorable”. En función de lo anterior, Arian Silver de México establece la presente política.

OBJETIVO

Dar a conocer, de conformidad con los puntos 5.1 y 4.9 de la NOM-035-STPS-2018, “la declaración de principios y compromisos que establece Arian Silver de México para prevenir 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”.

ALCANCE

A todos los empleados de Arian Silver de México

PRINCIPIOS

Esta política tiene un enfoque centrado en la persona, busca promover un entorno organizacional favorable, libre de violencia laboral, con condiciones laborales adecuadas para reducir y prevenir los factores de riesgo psicosocial.

La política de prevención de riesgos psicosociales está basada en los siguientes principios:

1. **Respeto a las personas:** Se debe reconocer y respetar plenamente la dignidad humana del personal. El trato y las relaciones interpersonales deberán ser pacíficas, cordiales, equitativas y respetuosas, evitando la discriminación, crítica, descrédito por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, condiciones físicas, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil.
2. **Desarrollo integral de las personas:** Se deberá apoyar al personal para desarrollar y mejorar los aspectos emocionales, haciendo énfasis en el equilibrio entre trabajo, familia y vida social.
3. **Cuidado de las personas:** Se deberá promover una cultura de interés prioritario en la salud del personal, tanto física como psicológica, que esté basada en la prevención y en la atención oportuna, que permita un estado completo de bienestar físico y psicosocial.
4. **Compaginar persona-empresa:** Se deberán empatar las habilidades, capacidades, aptitudes y actitudes del personal con las necesidades del trabajo y del entorno laboral. Fomentando la participación del personal en la planeación de las tareas a realizar.