

NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención

Mtra. Lina Rosas Domínguez



Sabias...

- En el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo de **2016**, la **OIT** señalo:

La OIT 2016

señalo:

- la atención a los factores de riesgo psicosocial, son un problema global,

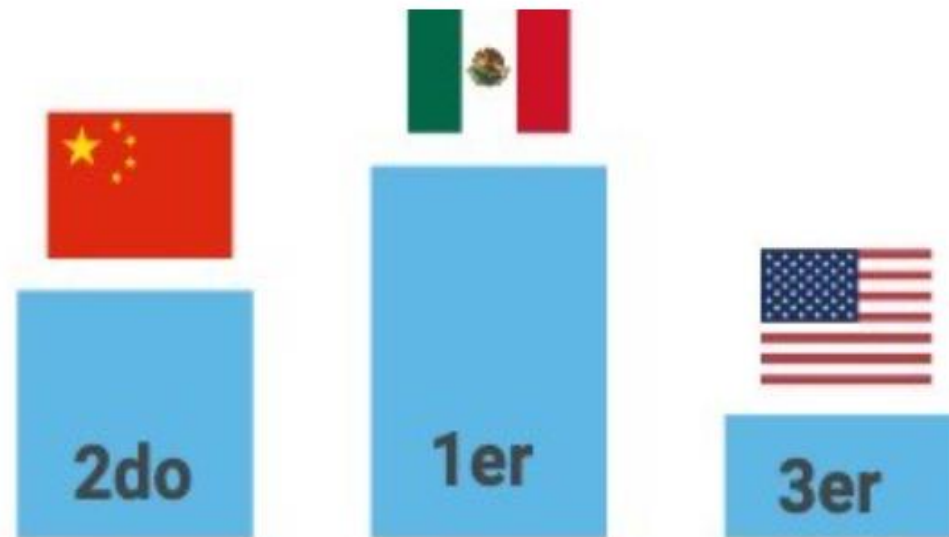
- los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo.

Afecta a todos:

El lugar de trabajo es fuente

- de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

Organización Mundial de la Salud (OMS) 2018

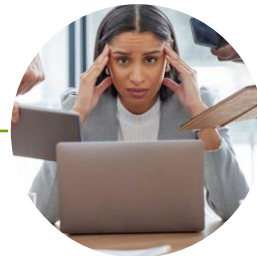


El 75% de los trabajadores en México padece estrés laboral.
Le sigue China con 73% y Estados Unidos con 59%.

La Revista Global de la UNAM



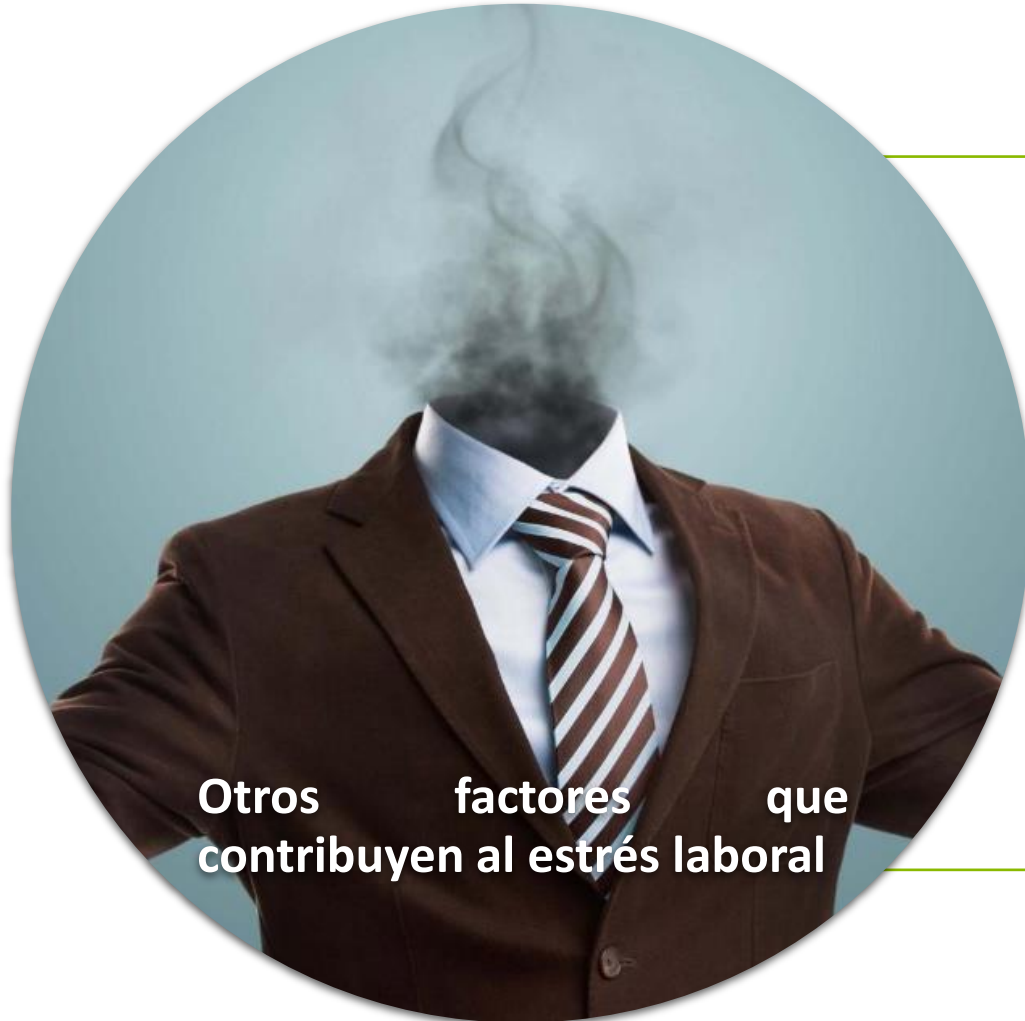
Al menos el 75% de sus trabajadores padecía esta condición.



El 40% de quienes realizan labores de escritorio se sienten exhaustos



El mal liderazgo aporta hasta el 76% de las causas de estrés en el trabajo.



Otros factores que contribuyen al estrés laboral



El clima y la cultura organizacional también impactan negativamente el bienestar de los trabajadores



Bajos salarios, falta de pago y prestaciones, y la necesidad de tener varios empleos



Las largas jornadas de trabajo y el desbalance entre la vida personal y el trabajo ejercen presiones adicionales sobre los niveles promedio de estrés

Objetivo



El participante conocerá los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en las organizaciones, con el propósito de prepararlo para la aplicación de la NOM-035.



¿Por qué razón cumplir con la norma?



Tema 1

Generalidades de la Norma 035

Antecedentes

- Responde a una obligación del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - **Art. 43 obligaciones para prevenir los factores de riesgo psicosocial**
 - **Art. 53 Acciones a implementar para impulsar un Entorno Organizacional Favorable**



Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo

Factores de Riesgo Psicosocial

- Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente
- Adoptar las medidas preventivas para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial;
- Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal
- Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud
- Llevar los registros


Entorno Organizacional Favorable

- Definir políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas
- Realizar evaluaciones (más de 50 trabajadores)
- Adoptar las medidas preventivas
- Difundir las políticas y los resultados de las evaluaciones
- Llevar los registros


Generalidades



**NOM 035-
STPS 2018**



Proporciona un método para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, pero permite el uso de otros.



Obligaciones diferenciadas para las organizaciones de acuerdo con el número de trabajadores



Orientada estrictamente a la prevención

SEÑALES DE MALA ACTITUD EN EL TRABAJO

-  No pedir disculpas por los errores, sino buscar excusas para tapanlos o culpar a otros.
-  No tratar bien al jefe o despreciarlo sin mucho disimulo. Es parte de nuestro compromiso ayudarlo a ser exitoso en lo suyo.
-  No cumplir con las fechas o compromisos asumidos. Comunica falta de seriedad y poco respeto por el trabajo en si.
-  Dejar todo para último minuto. Genera estrés innecesario y compromete la calidad de los resultados.
-  No ser agradecido ni validar el esfuerzo de otros. Denota poca consideración e indiferencia por el trabajo ajeno.
-  No cumplir a cabalidad con los encargos muestra una actitud informal y resta competencia.
-  Ser el negativo del grupo. Vivir quejándose o hacerse la víctima y hablar mal de otros nos hace poco populares.
-  No participar en eventos sociales de la oficina o interesarse en la vida personal de los demás muestra indiferencia y poco espíritu de cuerpo.
-  No prestar atención en las reuniones por contestar correos o mandar mensajes es signo de desinterés y mala educación.




Por: INÉS TEMPLE
 Presidente de LHH DBM Perú y Chile



Alcances de la Norma

Es un instrumento que permite a la organización identificar y analizar de forma general los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades.



- No es un instrumento para realizar una evaluación psicológica.
- En ningún caso se evalúa el estrés en el trabajo
- No es un instrumento para identificar o evaluar trastornos mentales.
- No es un método para identificar variables psicológicas del individuo: actitudes, valores, personalidad.

Hasta donde llega...



Factores de riesgo psicosocial que puedan existir dentro de la organización ***con motivo y en ejercicio del trabajo***

- ***Demanda de carga trabajo***
- ***Control sobre el trabajo***
- ***Liderazgo en el trabajo***
- ***Entorno organizacional***
- ***Violencia laboral***

Consecuencias no están consideradas:

- Estrés laboral
- Burnout
- Mobbing

Tampoco los efectos de estos:

- Trastornos de sueño-vigilia
- Trastornos de ansiedad
- Estrés postraumático

Tema 2

Objetivo

La NOM-035-STPS-2018

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.



Tema 3

Campo de Aplicación

Todo el territorio nacional y aplica a todos los centros de trabajo



Obligaciones diferenciadas por tamaño de la organización

Obligación	Nº de personas	Nº de personas	Nº de personas
	1-15	16-50	Más de 50
1. Establecer política de prevención de riesgos (guía de referencia IV)	X	X	X
2. Establecer medidas de prevención de factores de riesgo psicosocial y promover entorno organizacional favorable	X	X	X
3. Identificación de eventos traumáticos severos (guía de referencia I)	X	X	X
4. Difusión de la información a los trabajadores ...	X	X	X
5. Identificar y analizar factores de riesgo psicosocial		X	X
6. Prevención y control de factores de riesgo psicosocial		X	X
7. Promover el entorno organizacional favorable		X	X
8. Evaluación del entorno organizacional favorable			X
9. Exámenes médicos y evaluaciones psicológicas	X	X	X
10. Registro documental		X	X

Relación con otras Normas

NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

- Funciones

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-
Funciones y actividades.

- Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo

NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.

- Certificado de cumplimiento de ciertos numerales: 5.1 inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), subinciso 2), e) y g); y 5.7 inciso d).

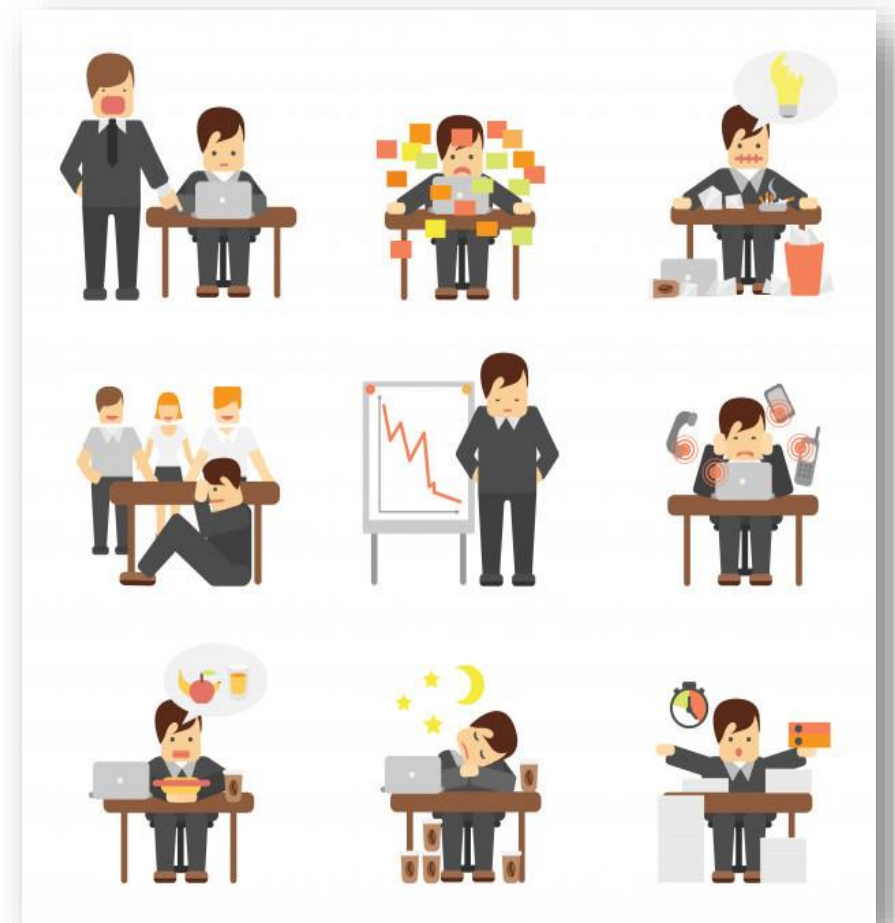
Tema 4

Conceptos clave

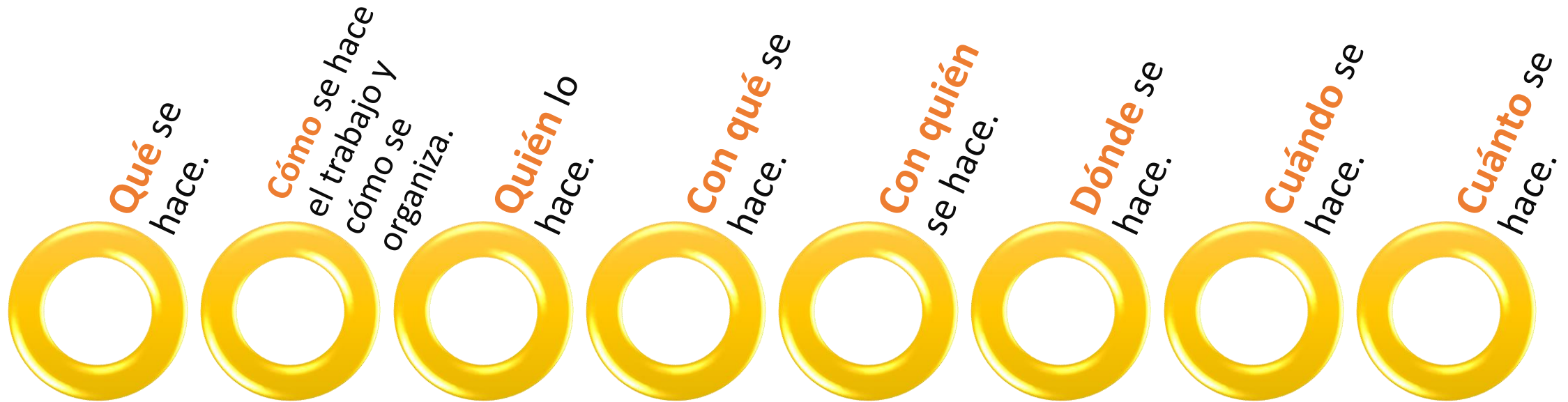
Factores psicosociales en el trabajo...

Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con:

- la realización del trabajo,
- el contenido del mismo y la gestión,
- y tienen la capacidad de afectar el bienestar y la salud de los trabajadores.



Los factores psicosociales son condiciones de trabajo directamente relacionadas con:



OIT-OMS (1984)

Factores de Riesgo Psicosocial

Factores de la organización

★ Medio ambiente de trabajo

Contenido del trabajo

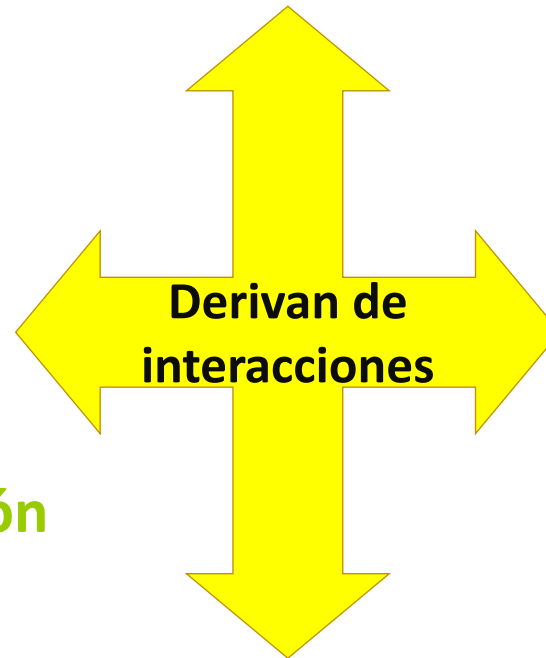
★ Condiciones de la organización

Factores de la persona

Capacidades, expectativas y necesidades del trabajador

Costumbres y cultura

Condiciones personales fuera del trabajo



Pueden influir o repercutir en:

El rendimiento en el trabajo

La salud

La satisfacción en el trabajo

Ejemplos de factores de riesgo psicosocial

CONTENIDO DEL TRABAJO

- Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo;
- Diseño de las tareas;
- Carga, ritmo de trabajo;
- Horario de trabajo.

CONTEXTO DEL TRABAJO

- Función y cultura organizativas;
- Desarrollo profesional;
- Autonomía en la toma de decisiones, control;
- Relaciones interpersonales en el trabajo;
- Interrelación hogar – trabajo.

Los Factores de Riesgo Psicosocial se centran en...



Medio ambiente de trabajo

- El liderazgo
- Las exigencias del trabajo
- El control del trabajo
- El ambiente físico
- El equilibrio entre vida, trabajo y tiempo de trabajo



Condiciones de la organización

- Reconocimiento en el trabajo
- Protección contra la conducta ofensiva
- Información y comunicación

Conceptos NOM – RFSST

Factores de Riesgo Psicosocial

Aquellos que pueden provocar

- **Trastornos de ansiedad** no orgánicos del ciclo sueño-vigilia
- De **estrés grave** y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo
- El tipo de jornada de trabajo
- La exposición a **acontecimientos traumáticos severos** o a **actos de violencia laboral** al trabajador

“por el trabajo desarrollado”



RFSST, art. 3 F-XVII

Aspectos a considerar dentro de los factores de riesgo psicosocial que derivan de las funciones del puesto:



Condiciones peligrosas inherentes al puesto



Cuando se realizan bajo condiciones inseguras



Falta de control sobre el trabajo



Jornadas de trabajo superiores a las previstas por la Ley Federal del Trabajo



Liderazgo negativo



Rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación



Interferencia en la relación trabajo familia



Relaciones negativas en el trabajo

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.



Entorno Organizacional Favorable



RFSST, art. 3 F-XI

Aquel en el que se promueve:

- El **sentido de pertenencia** de los trabajadores a la empresa;
- La **capacitación** para la correcta 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, y
- La **evaluación** y el **reconocimiento del desempeño**.

Tema 5

Obligaciones del patrón

¿Cuáles son las obligaciones de las empresas a las que tenemos que dar cumplimiento?

Identificar los factores de riesgo psicosocial (en centros que tengas entre 16 y 50 trabajadores).

Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional (en centros de trabajo con mas de 50 trabajadores).

Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, y enviarlos a valorar clínicamente.

Adoptar las medidas de prevención y control pertinentes para mitigar:

- Los factores de riesgos psicosocial.
- Prácticas opuestas la entorno laboral favorable.
- Los actos de violencia laboral.

Practicar exámenes o evaluaciones clínicas a los trabajadores, según se requiera. La práctica de exámenes médicos y/o psicológicos deberá sujetarse al seguimiento clínico anual y a la evidencia de signos o síntomas que denoten alteración a la salud de los trabajadores y cuando el resultado de las evaluaciones indique la necesidad de intervención de tercer nivel.



Establecer por escrito, e implantar y difundir en el centro de trabajo una *política de prevención de riesgos psicosociales*.

Llevar los registros sobre las medidas de control adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas, y del entorno organizacional favorable.

Informar a los trabajadores sobre las medidas de prevención y control pertinentes de los factores psicosociales.

Obligaciones del patrón

5.1 Establecer por escrito, **implantar, mantener y difundir** una **política de prevención** que contemple:

- A. La **prevención** de los factores de riesgo psicosocial
- B. La **prevención** de los actos de violencia laboral
- C. La **promoción** de un entorno organizacional favorable

Para todos los centros de trabajo



Guía de Referencia IV

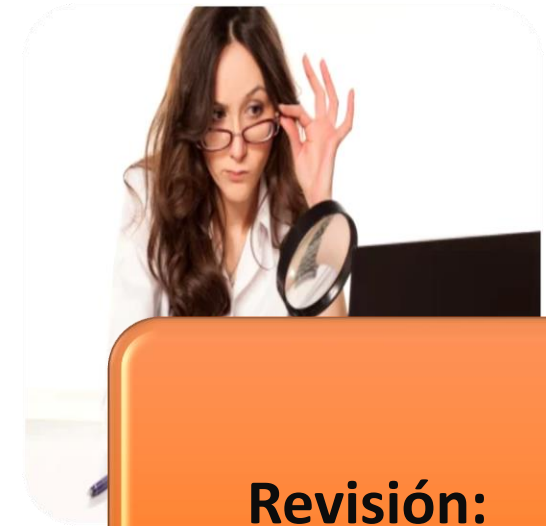
Requisitos



**No solo estar
por escrito**

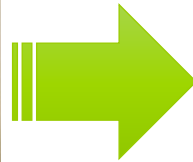
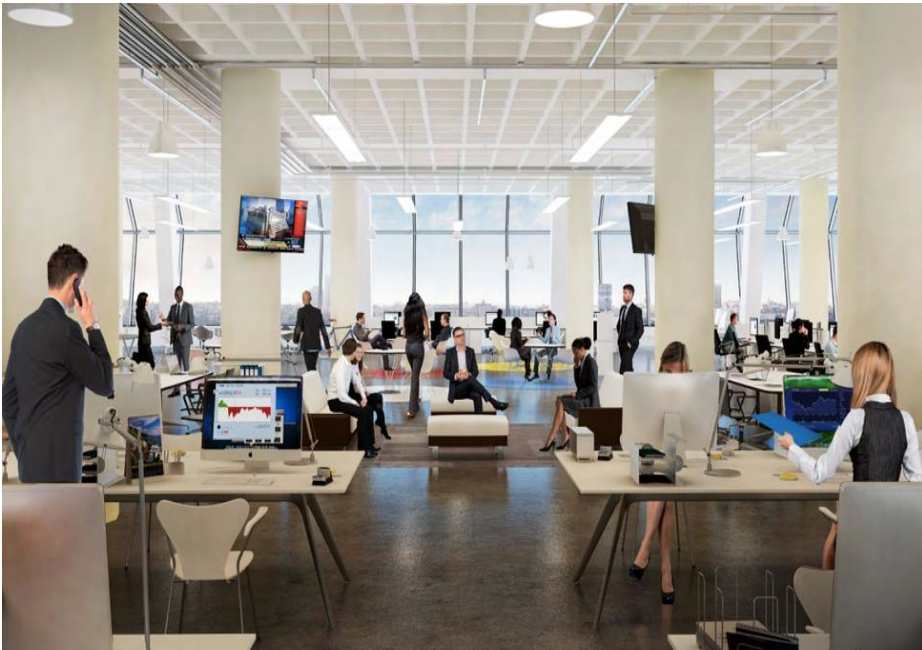


**Difusión de todas
cada una de las
políticas: folletos,
platicas, carteles**



**Revisión:
documental y
entrevista**

5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, aplica para organizaciones que tengan entre **16 a 50 trabajadores**.



Guía de referencia II

- Condiciones del ambiente de trabajo
- Carga de trabajo
- Falta de control sobre el trabajo
- Tiempo destinado a la jornada de trabajo
- Conciliación trabajo – familia
- Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo
- Violencia laboral

Condiciones de trabajo

Se refiere a las condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres



Ciertas condiciones de trabajo que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo de adaptación.

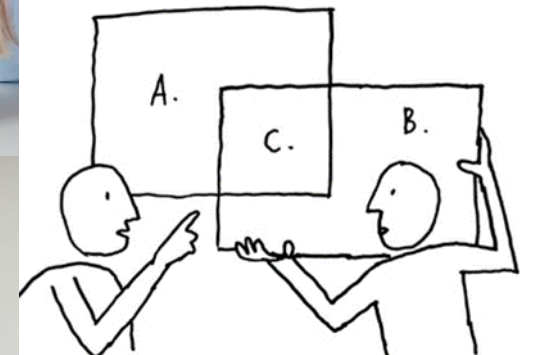


Cargas de trabajo

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad

Diversa
naturaleza

- Cuantitativa
- Mental
- Emocional
- De responsabilidad
- Solicitudes contradictorias o inconsistentes



Falta de control sobre el trabajo



Se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades

Aspectos que dan la posibilidad de influir

- La iniciativa y autonomía
- Uso y desarrollo de habilidades y conocimientos
- Participación y manejo del cambio
- Capacitación



Tiempo destinado a la jornada de trabajo

Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la LFT, representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario d jornada.



- Extensas jornadas
- Rotación de turnos o turnos nocturnos sin descanso y pautas periódicos claramente establecidos.
- Falta de medidas de prevención y protección para detectar afectaciones a su salud de forma temprana.



Interferencia trabajo-familia



Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales.

Es decir

- Cuando de manera constante se tiene que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal
- Se tiene que laborar fuera del horario de trabajo

Liderazgo y relaciones en el trabajo

El liderazgo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores

- Cuyas características influyen en la forma de trabajar,
- en las relaciones en el área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva;
- falta de claridad de las funciones en las actividades, y
- escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño

Relaciones laborales se refiere a la interacción que se establece en contexto laboral

- Abarca aspectos como la posibilidad de interactuar con compañeros para la solución de problemas relacionados con el trabajo,
- características desfavorables de estas interacciones generan deficiente o nulo trabajo en equipo, retroalimentación y apoyo



Violencia laboral

Aquellos actos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud



Acoso psicológico = mobbing

- actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad e integridad del trabajador.
- Tales como descredito, comparaciones destructivas, rechazo, indiferencia, amenazas, insultos.
- NO considera el acoso sexual.



Hostigamiento

- Ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral
- Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- Requerir mayor cantidad de trabajo a un trabajador



Malos tratos

- Son las conductas que continua y persistentemente (más de una vez o en diferentes ocasiones consisten en:
- Insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador.



Guía de referencia II

Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

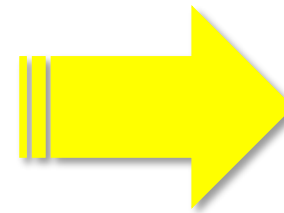
5.3 Identificar y analizar los **factores de riesgo psicosocial** y **evaluar el entorno organizacional favorable**, aplica a organizaciones con **más de 50 trabajadores**

Factores de riesgo psicosocial

- Condiciones del ambiente de trabajo
- Carga de trabajo
- Falta de control sobre el trabajo
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que excedan lo establecido por LFT
- La interferencia en la relación trabajo – familia
- Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo
- Violencia laboral

Entorno organizacional favorable deberá comprender

- 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, y
- La **evaluación y el reconocimiento** del desempeño.



Guía de Referencia III

Identificación de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional.



Guía de Referencia III

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio 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					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

5.4 Adoptar las **medidas de prevención y control** para mitigar:

- Los factores de riesgo psicosocial
- Las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable
- Los actos de violencia laboral



***Promover el entorno
organizacional favorable***

5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a **acontecimientos traumáticos severos** durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.



- La valoración debe ser realizada por un médico del trabajo, psicólogo o psiquiatra.
- El mecanismo que se utilice debe garantizar la confidencialidad de los trabajadores



Guía de referencia I

Guía de referencia I: Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SI	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado 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 derivaron en lesiones graves?		
> Secuestro?		
> Amenazas?, o		
> Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

- Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "**NO**", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y
- Si **alguna respuesta a la Sección I es "SÍ"**, se requiere contestar las secciones:
 - II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento,
 - III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y
 - IV Afectación, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
 - Cuando **responda "SÍ"**, en alguna de las preguntas de la **Sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;
 - Cuando **responda "SÍ"**, en **tres** o más de las preguntas de la **Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**, o
 - Cuando **responda "SÍ"**, en **dos** o más de las preguntas de la **Sección IV Afectación**.

5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores según el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y/o existan quejas de violencia laboral.

- Los exámenes médicos y/o psicológicos deberán sujetarse al seguimiento anual y a la evidencia de signos y síntomas que denoten alteración en la salud del trabajador y,
- Cuando el resultado de las evaluaciones indique la necesidad de intervención de tercer nivel.



5.7 Informar a los trabajadores sobre:

- La **política de prevención** de riesgos psicosociales;
- Las **medidas adoptadas** para **combatir** las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral
- Las **medidas y acciones de prevención** y, en su caso, las **acciones de control** de los factores de riesgo psicosocial;
- Los **mecanismos** para **presentar quejas** y para **denunciar** actos de **violencia laboral**;
- Los **resultados** de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y la evaluación del entorno organizacional, y
- Las **posibles alteraciones a la salud** por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.



5.8 Registros sobre:

Los resultados

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluaciones del entorno organizacional



Las medidas de control adoptadas

Cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale



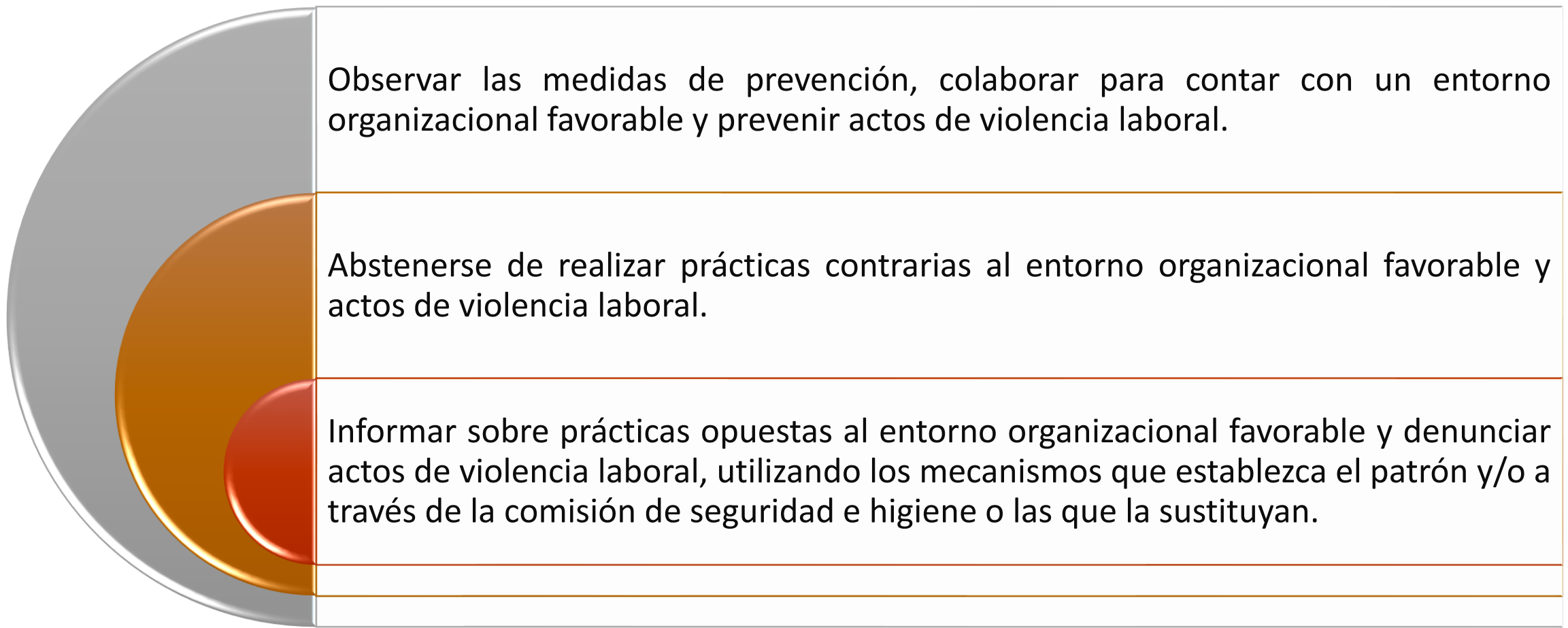
Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas practicadas a los trabajadores

Que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

Tema 6

Obligaciones de los trabajadores

Obligaciones del trabajador



Observar las medidas de prevención, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón y/o a través de la comisión de seguridad e higiene o las que la sustituyan.

Observar las medidas de prevención, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.

Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.

Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón y/o a través de la comisión de seguridad e higiene o las que la sustituyan.

Obligaciones del trabajador

- A través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene;
- haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.

Informar por escrito al patrón:

El escrito

- Deberá contener al menos: 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 acontecimiento.

Obligaciones del trabajador



Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.

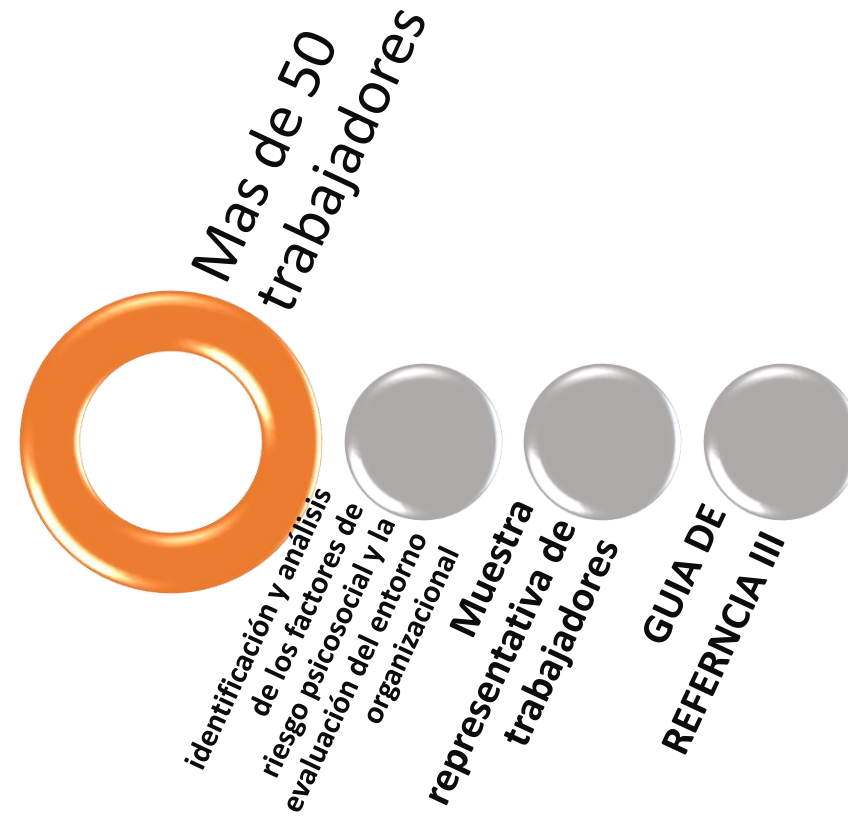
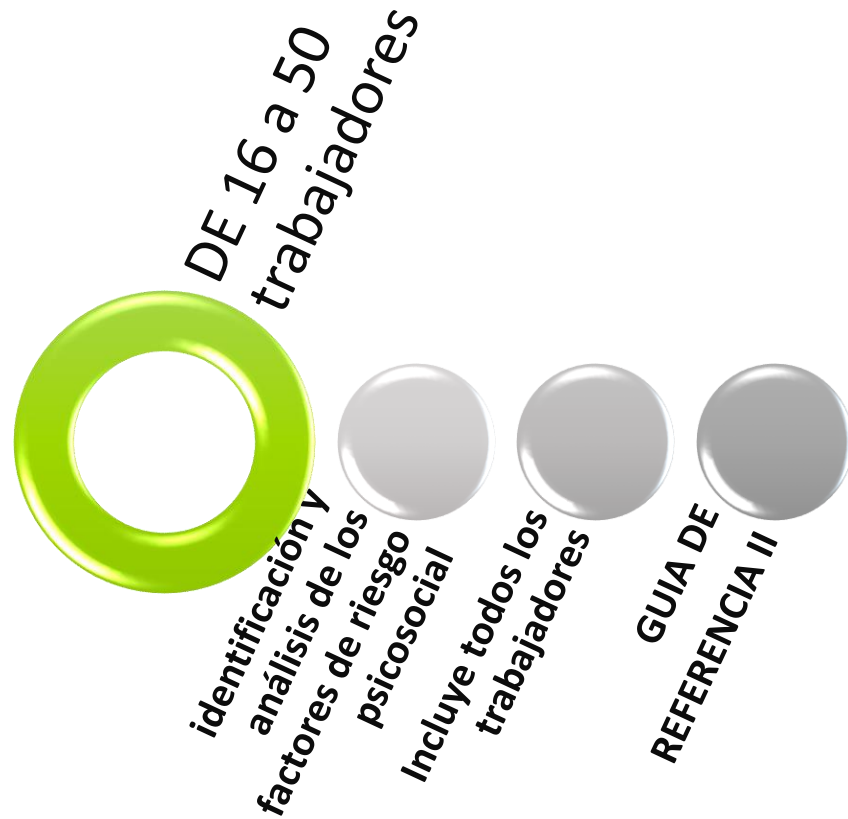
Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas, o las que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.

Tema 7

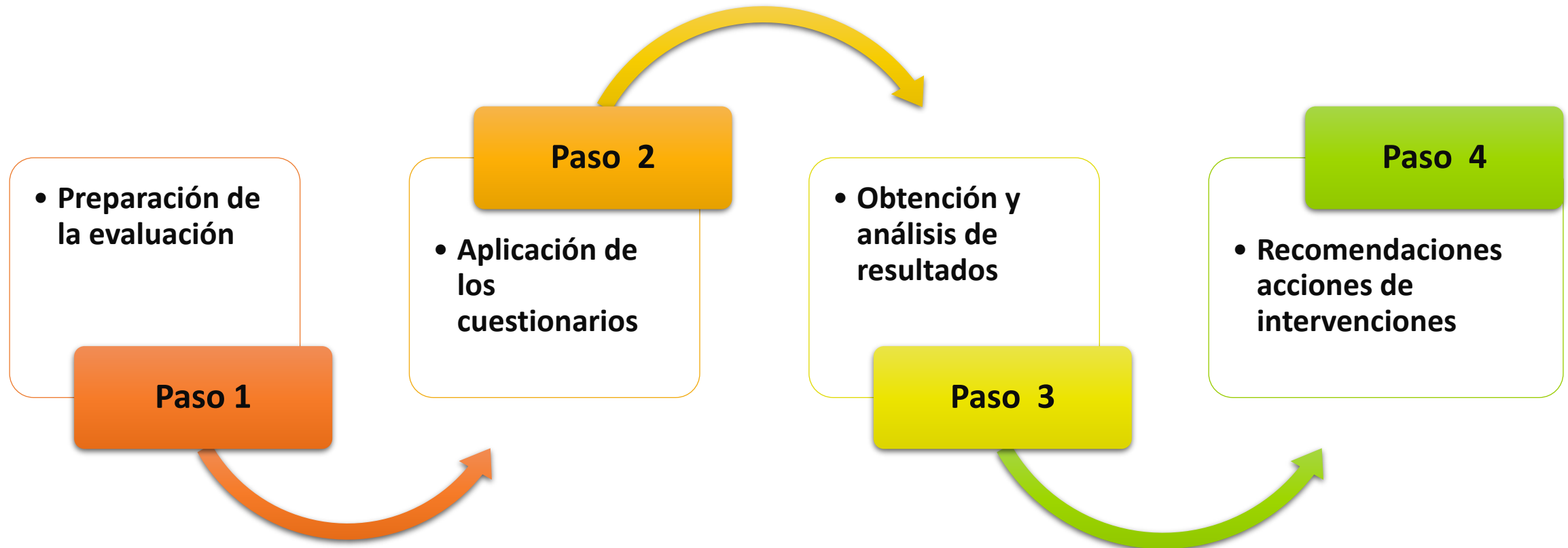
Factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional

Elementos y métodos para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional



Aplicación Guía Referencia II o III

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.



Aplicación de la Guía II o III

1. El cuestionario deberá **aplicarse a todos** los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar **a una muestra** representativa de éstos.



El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la Ecuación siguiente:

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

Ejemplo

Ejemplo

Para 100 trabajadores

N=100, sustituyendo en la **Ecuación**

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

Selección de los trabajadores

Deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados para la aplicación de los cuestionarios.

Sin importar:

- Su Turno
- Tipo De Puesto
- Área De Trabajo
- Departamento, etc.



La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo.

2. Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario se deberá:
- Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas
 - Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar
 - Explicar el objetivo de la evaluación



- ✓ Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo

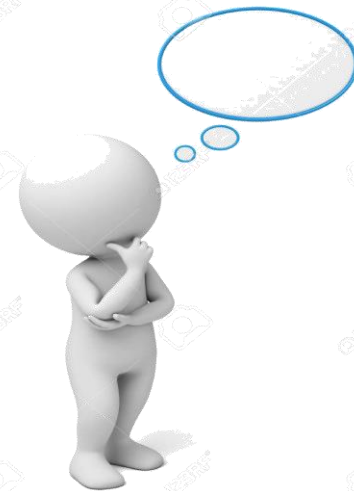
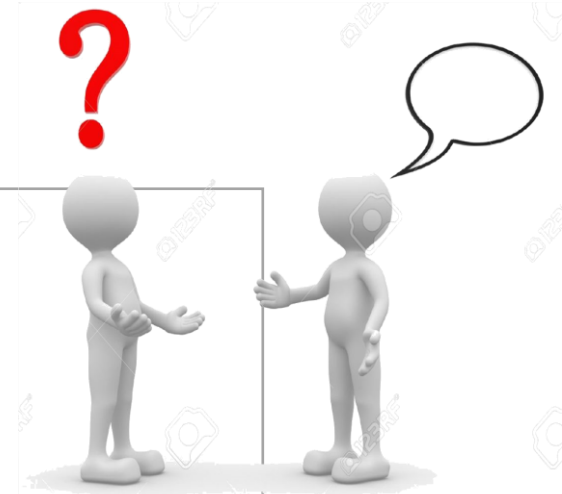


Dar instrucciones claras sobre:

- ✓ la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones;
- ✓ que se conteste el cuestionario completamente;
- ✓ que no existen respuestas correctas o incorrectas;
- ✓ que es necesaria su concentración;
- ✓ que se consideren las condiciones de los dos últimos meses,
- ✓ que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

- ❖ Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
- ❖ Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- ❖ Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- ❖ Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- ❖ Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- ❖ Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas.





c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

- ✓ Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras
- ✓ Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

3. La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

Tabla 5

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

Para obtener la calificación se deberá considerar los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- ❖ Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- ❖ Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- ❖ Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

A. Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

B. Para la calificación de las categorías

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

C. Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Demanda de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 12$

4. **A partir del resultado** de la calificación de cada cuestionario se deberá **determinar y analizar el nivel de riesgo**, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles:

- **Medio**
- **Alto**
- **Muy alto**

Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar 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, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar 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, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar 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, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario 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.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

7.6 la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional:
Deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM 030...

Resultado

**Informe
(7.7)**

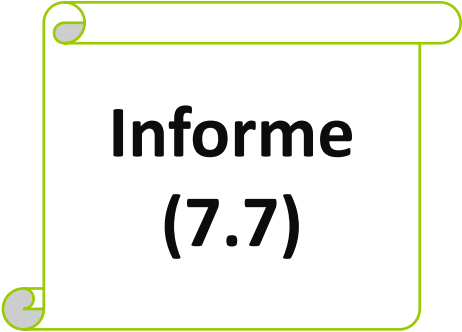
Debe:

- 7.8. Estar disponible para consulta de los trabajadores
- 7.9. Realizarse al menos cada 2 años.

Elementos del informe de resultados de la identificación y análisis de los FRSP y la evaluación del EOF

El resultado deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) Nombre, denominación o razón social;
 - 2) Domicilio;
 - 3) Actividad principal;
- b) Objetivo;
- c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;
- d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;
- e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,
- f) Conclusiones;
- g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y
- h) Datos del responsable de la evaluación;
 - 1) Nombre completo, y
 - 2) Número de cédula profesional, en su caso.



**Informe
(7.7)**

Tema 8.

Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, promoción del entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral

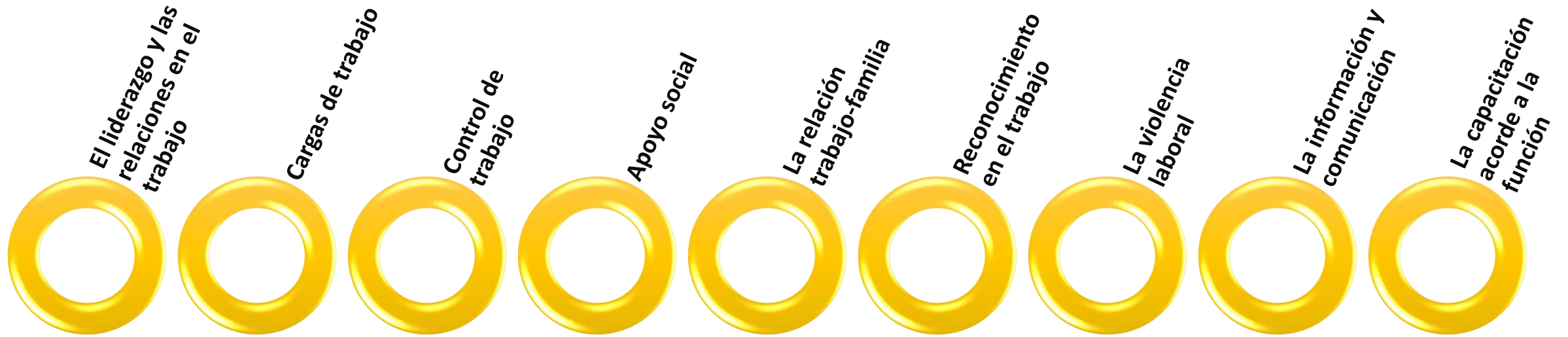
Medidas de prevención ...

Para ello las organizaciones deberán:

- Definir y establecer **políticas de promoción** del entorno organizacional favorable
- Disponer de **mecanismos seguros** y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral
- Realizar **programas y acciones de prevención**



Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:



Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

El liderazgo y las relaciones en el trabajo deberá incluir:

- 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 supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
- Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
- 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.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

Cargas de trabajo deberá contener:

- 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, y
- Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

Control de trabajo deberá comprender:

- Actividades para involucrar a 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 los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
- 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.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

Apoyo social deberán incluir actividades que permitan:

- Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos 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, y
- Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

La relación trabajo-familia, contemplar:

- Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo 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 los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
- Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

Reconocimiento en el trabajo deberá contar con mecanismos que permitan:

- Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
- Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
- En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

La violencia laboral se deberá:

- 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, y
- Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

La información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:

- El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con 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 los trabajadores, y
- 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.

Las *acciones y programas* para la prevención deben considerar lo siguiente:

La capacitación acorde a la función que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:

- Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
- Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
- Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

Programa de control

Para organizaciones cuyo resultado de las evaluaciones de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional (7.1 al 7.4), conforme al método aplicado (guía), determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, se deberán implementar a través de un Programa...

Elementos del Programa



Medidas de control a realizarse según nivel



Primer nivel

- Las acciones se centran en el **plano organizacional** e implican actuar sobre:
 - la política de prevención de riesgos psicosociales de la empresa,
 - la organización del trabajo,
 - los programas o mecanismos para controlar los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y
 - Propiciar un entorno organizacional favorable



Segundo nivel

- Las acciones se orientan al **plano grupal**, implica actuar en:
 - la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo;
 - se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales.



Tercer nivel

- Las acciones se enfocan al **plano individual**; es decir, se desarrolla cuando se existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.
- *Las intervenciones deberán ser realizadas por un médico, psicólogo o psiquiatra.*

Tema 9.

Evidencias documentales, registros o entrevistas que debe presentar la empresa para la evaluación de conformidad de la norma a las autoridades laborales

Procedimiento para la Evaluación de Conformidad (PEC)

- Aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.
- Los aspectos a verificar se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas.
- Las evidencias de tipo documental o los registros podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.



Elementos de evaluación de conformidad

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La promoción de un entorno organizacional favorable; ✓ La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y ✓ La prevención de la violencia laboral, y ➤ Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales. 	<p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	

11. La vigilancia del cumplimiento corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social



NOM-035

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN





**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46

DIRECCIÓN



Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx