



UNIVERSIDAD LA SALLE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la
Secretaría de Educación Pública según acuerdo número 974225
de fecha 25 de julio de 1997

ESTUDIO DE CASO

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE
SALUD

PRESENTA: “EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL EN MÉDICOS LEGISTAS DEL TURNO
MATUTINO ZONA SUR DE LA UNIDAD DEPARTAMENTAL DE
MEDICINA LEGAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EN JUNIO DE
2021.”

Asesor: Dra. Blanca Estela Vargas Terrez

Ciudad de México a, 04 de marzo de 2023

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico:

A mi familia por el ánimo brindado durante este proceso.

A mis amigos por entender y apoyarme en todo momento.

A mis docentes y a mi *alma mater* por darme las herramientas para lograr la culminación este logro; y en especial a mi asesor por toda su paciencia.

Índice

ESTUDIO DE CASO.....	1
1. Introducción.....	1
2. Objetivos.....	1
Objetivo General.....	1
Objetivos específicos	2
3. Descripción del problema	2
4. Marco de referencia.....	4
5. Procedimiento Metodológico	6
5.1 Tipo de estudio.....	6
5.2 Universo	7
5.3 Muestra.....	7
5.4 Procedimiento.....	7
5.5 Material.....	8
5.6 Método.....	9
6. Marco conceptual.....	15
6.1 Antecedentes.....	15
6.2 Situación actual.....	17
7. Alternativa de solución	17
7.1 Resultados	17
7.2 Diagnóstico	23

7.3 Alternativas	26
8. Conclusiones	29
9. Fuentes de consulta	30
10. Anexos.....	32
Anexo 1. Guía de Referencia I	32
Anexo 2: Guía de Referencia V.....	35
Anexo 3. Guía de Referencia II	36

1. Introducción

Los Médicos Legistas del Turno Matutino Zona Sur de la Unidad Departamental de Medicina Legal (UDML) de la Secretaría de Salud (SEDESA) de la Ciudad de México (CDMX) pueden verse sometidos a situaciones que pueden modificar su salud debido a múltiples causas, por parte del área laboral tenemos: la interacción con el paciente y/o el personal, condiciones laborales bajo las cuales es contratado, conductas nocivas dentro de la organización y área de trabajo; por otro lado, el estado de salud físico y mental del mismo médico puede favorecer o no, a la presencia de algún tipo de riesgo psicosocial que podrían derivar en acciones que sumen daños a su salud y que en conjunto, todos estos elementos repercutan en sus actividades laborales.

Los factores de riesgo psicosocial (en adelante FRPS) pueden afectar de forma física, mental, psicológica y emocional, las condiciones laborales, siendo las características de cada individuo parte esencial para que se presenten dichos factores.

El objetivo de este estudio es el de detectar si existen factores de riesgo psicosocial en la población antes mencionada mediante la utilización de la NOM 035 que rige al país y que entra en vigor el 23 de octubre de 2020, teniendo como finalidad prevenir y fomentar la salud laboral.

2. Objetivos

Objetivo General

- Realizar la evaluación de los Médicos Legistas del Turno Matutino, Zona Sur de la UDML de la SEDESA de la CDMX mediante la aplicación de la NOM 035 para la detección de Factores de Riesgo Psicosocial.

Objetivos específicos

- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la NOM 035 para la detección de Factores de Riesgo Psicosocial de los Médicos Legistas del Turno Matutino, Zona Sur de la UDML de la SEDESA de la CDMX
- Realizar propuestas de mejora acorde a los resultados encontrados en la valoración de los Médicos Legistas del Turno Matutino Zona Sur de la UDML de la SEDESA de la CDMX.

3. Descripción del problema

Los riesgos psicosociales son una problemática preexistente que se ha visto minimizada en el ejercicio laboral de los individuos y en donde en ocasiones son igual o más perjudiciales que los riesgos físicos. En la actualidad, el cambio cultural, los avances en materia de tecnología, el incremento de demanda en los servicios y en este caso en particular, el aumento en los procesos penales y faltas cívicas aunado a la baja de personal debido la situación sanitaria en materia de SARS-CoV-2 (COVID-19), repercute directamente en la salud del trabajador y el trabajo *per sé*.

La rotación inequitativa y distribución del personal, la falta de seguridad para ingresar y mantenerse en ciertas agencias del Ministerio Público y Juzgados cívicos, así como la disponibilidad de horario e infraestructura deficiente que caracteriza al servicio público Médico Legal, alteran la vida cotidiana del trabajador y no le permite hacer un uso eficiente de su tiempo, y éste, es igual de importante que el desarrollo de sus capacidades personales.

De acuerdo con la OIT, más de 2,3 millones de personas mueren al año por lesiones o enfermedades laborales, de los cuales, 313 millones por accidentes no mortales; donde solo el 50% son reportados y 160 millones de enfermedades

relacionadas con el trabajo, registrándose no más del 5% (Gina Magnolia Riaño Barón, 2019). La falta de atención ante tal hecho probablemente se deba a la complejidad de su detección, ya que en estos casos la percepción y actitud del personal a nivel laboral, dificulta su entendimiento, no dándole la importancia que esto requiere como tema de atención prioritaria y en el caso de los Médicos Legistas, sus labores pueden verse sometidas a situaciones que pueden modificar su salud favoreciendo o predisponiendo a la presencia de algún tipo de riesgo psicosocial y alterar su desempeño.

En México, los estados con mayor estadística de accidentes y enfermedades de trabajo son el Estado de México, Ciudad de México, Jalisco, Nuevo León y Baja California (IMSS) y donde los factores psicosociales actualmente afectan de un 30% y 60% a trabajadores de la salud (Paz del Román, 2016).

La violencia de todo tipo siempre ha sido un tema de salud pública, debido a la morbilidad y discapacidad física, mental o emocional; siendo no menos importantes las actitudes negativas, laborales, personales y profesionales que pueden llevar al decremento en la calidad del servicio, productividad y a demandas personales o institucionales; tópicos que actualmente están cobrando relevancia dadas las consecuencias de la incidencia y prevalencia de los riesgos psicosociales, surgiendo con ello la necesidad de su prevención y control, por lo que es importante la valoración y análisis de aquellos factores que pudiesen o han desencadenado FRPS en los individuos, así como un seguimiento que nos permita el estudio, entendimiento y control de aquellas situaciones que se encuentran en torno a tal problemática y con ello poder tomar acciones o hacer las modificaciones pertinentes.

4. Marco de referencia

Los servicios Médicos Legales tienen como objetivo, otorgar atención médico legal con calidad y prontitud, además de siempre dirigirse de forma imparcial, objetiva, honesta, transparente, responsable, ética, con apego a la legislación vigente y sin discriminación en todos los consultorios médicos legales, dicha atención debe ser previamente solicitada mediante oficio por parte de la autoridad (Agente de Ministerio Público o Juez Cívico).

Con la finalidad de auxiliar en la procuración de justicia, el Médico Legista de la Jefatura de Unidad Departamental de Medicina Legal, pone a disposición los conocimientos científico-técnicos en materia de medicina legal a los órganos competentes mediante la elaboración de certificaciones y de ser el caso, referencias a algún Centro de Especialidades Toxicológicas o Unidad Hospitalaria de la Red, para su debida atención.

Así mismo, el Médico Legista participa como medio de prueba en las salas de oralidad de los casos en los que tuvo intervención en las distintas certificaciones que realiza en las Coordinaciones Territoriales de la Ciudad de México, a partir de que el sistema de justicia penal emite el decreto de reformas constitucionales en junio de 2008, el Consejo de la Judicatura Federal inició diversas acciones con el objeto de implementarlas plenamente el 18 de junio de 2016, donde la principal característica del mismo es la incorporación de la oralidad como medios alternativos en la resolución de los procedimientos penales.

La cobertura actual de Medicina Legal en las 16 Alcaldías de la ciudad de México, contempla 68 consultorios médico legales distribuidos en las 16 alcaldías

de la Ciudad de México, mismos que pertenecen a la Fiscalía General de Justicia y en donde se realizan diversas actividades, como son:

- Certificado de Estado Psicofísico (UDML-02)
- Certificado de Cadáver, Feto o Segmento (UDML-03)
- Certificado de Ebriedad (ECCE-18-1)
- Certificación toxicológica
- Dictámenes médicos legales
- Referencia y Contrarreferencia
- Comparecencias
- Participación en Juicios Orales
- Capacitación médico legal
- Supervisiones

Las acciones que se brindan en los consultorios médico legales forman parte del programa presupuestario E17 “Atención Médica a Personas Privadas de la Libertad y en Procedimiento Legal” de la Dirección de Servicios Médicos Legales y en centros de Readaptación Social que pertenece a su vez a la Secretaría de Salud de la Ciudad de México (ver imagen 1).

Imagen 1. Organigrama



Fuente. Creación propia

5. Procedimiento Metodológico

5.1 Tipo de estudio

Se realizó un estudio de caso de tipo descriptivo interpretativo para la identificación de trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos, los estudios de caso consideran el estudio de las interrelaciones y los cambios para entender o tomar decisiones con relación a un inter/sujeto/objeto de estudio mediante la observación dentro de la investigación documental realizando determinadas acciones de las que se desprenden ciertos resultados (Guba y Lincoln, 2002).

5.2 Universo

La Unidad Departamental de Medicina Legal (UDML) de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México cuenta con una plantilla de 489 médicos legistas; 38 de ellos corresponden al Turno Matutino de la Zona Sur, de los cuales solo 26 se encuentran laborando y el resto en resguardo por COVID.

5.3 Muestra

Se realizó un registro interno de los trabajadores en una hoja de cálculo con nombre, número telefónico y correo electrónico. La tabla 1 nos indica que de acuerdo a la población en estudio (25 empleados excluyendo al autor), se deben elegir 2 muestras de forma aleatoria, por lo que se extrajo del registro interno en una hoja de cálculo de Excel, mediante la función “numero aleatorio”, esto es, se realizó un listado de los nombres de los empleados y se les dio un numero en serie del 1 al 25, posteriormente se coloca la función =ALEATORIO.ENRE(1,25) en una celda vacía y al presionar entre, arroja un número aleatorio, este procedimiento se realiza en dos ocasiones, obteniendo así las 2 muestras a las que se les se les dio una referencia alfanumérica (M1, M2) y se les realizó la encuesta de la Guía de referencia I (GRI).

5.4 Procedimiento

Se avisó a los trabajadores resultantes del muestreo para la GRI y al resto se les informa de la importancia de la realización de la encuesta de la GRII incluyendo a los 2 anteriores de acuerdo al apartado II.1 de la NOM que indica ésta debe ser respondida por la totalidad de los empleados cuando ésta sea menor o igual a 50 trabajadores.

Se les designó un horario para dar instrucciones acerca de las condiciones necesarias para la realización del llenado de los documentos de acuerdo al apartado GRI en sus incisos a y b (1,2 y 3) y II.2 en sus incisos a, b y c.

Mediante videoconferencia de WhatsApp se explicó el procedimiento para el llenado de la GRI y la GRII respectivamente. Previo entendimiento de ambas guías, se envió por el correo electrónico proporcionado la GR I (anexo 1) y la GR II a los trabajadores correspondientes, anexando en la GRII; que consta de 46 ítems, la Guía de Referencia V (GRV) que contiene los datos personales y laborales del trabajador (anexo 2).

5.5 Material

- NOM 035 de octubre del 2018
- Hoja de registro para empleados Guía de referencia V
- Guía de referencia I, II y V digitalizadas en la aplicación de Google forms
- Hojas de cálculo de Microsoft Excel
- Aplicación WhatsApp

Tabla 1. *Muestreo por selección aleatoria.*

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

Fuente: NOM-035-STPS-2018

5.6 Método

Una vez concluido el llenado y recabado la información de las respuestas de las hojas de Excel, se realizó el análisis, otorgando una puntuación con base a la tabla 2 que selecciona ítems específicos para calificaciones que van del 0 al 4 y viceversa. Ejemplo: Si la respuesta para el ítem 18 de la GRII fue “siempre”, el valor será de “0” puntos y si la respuesta de pregunta 1 fue “siempre”, el valor será de 4.

Tabla 2. Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 0 32, 33		1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Las cifras obtenidas tienen como finalidad la agrupación para el análisis de los resultados conforme a la tabla 3 de grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.

Ejemplo: La categoría que evalúa el ambiente laboral se realiza mediante el dominio que corresponde a las condiciones en el ambiente de trabajo y que contempla las

dimensiones de condiciones peligrosas e inseguras, condiciones deficientes e insalubres y trabajos peligrosos en la valoración por respuesta de los ítems 1, 2 y 3, mismos que se colocan en la columna de valores por ítems, una vez que se tienen esos valores, se realiza una sumatoria total de la siguiente forma:

1. Calificación del dominio (Cdom). Se suma (Σ) el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio
2. Calificación de la categoría (Ccat). Se suma (Σ) el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría
3. Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se suma (Σ) el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Tabla 3. 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	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13

		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22	
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19	
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27	
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16	
		Influencia de las responsabilidades familiares	17	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25	
		Características del liderazgo	28, 29	
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46	
	Violencia	Violencia laboral		33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Fuente: DOF. NOM-035-STPS-2018

Estas sumatorias van a ser divididas entre el total de las muestras realizadas (en este caso 25) y se hace una comparativa de los resultados encontrados con los rangos de las tablas 4, 5 y 6. Ejemplo: si el resultado (R) obtenido de la sumatoria de todos los ítems obtenidos es menor a 20 ($C_{final} < 20$), estaríamos hablando de que dicho rango corresponde a un resultado “Nulo o despreciable” de acuerdo a la tabla 4, valor que deberá considerarse para su posterior análisis en la tabla 7 de criterios para la toma de acciones.

Tabla 4. Para la calificación final

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Tabla 5. Para la calificación por categoría

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$

Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$
--------------------------------------	----------------	------------------------	------------------------	------------------------	-------------------

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Tabla 6. Para la calificación por Dominio

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
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	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Ya que se conoce el resultado de cada cuestionario, se analizan los resultados, aquellos que obtengan una calificación final que corresponda a la categorización: medio, alto o muy alto, deberá posteriormente integrar mediante el Programa de intervención de la NOM 035 (tabla 7) las acciones pertinentes para el control de dichos factores.

Tabla 7. 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 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 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.

Fuente: NOM-035-STPS-2018

6. Marco conceptual

6.1 Antecedentes

Fue en 1966, en el “Protecting the Health of Eighty Million Workers - A National Goal for Occupational Health” en donde se señala la existencia de factores laborales y de entorno; tanto internos como externos, que alteran la salud mental del individuo en el trabajo y que merecen atención urgente (OIT, Salud Mental, 2001), la Norma Oficial Mexicana número 035 es emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) junto con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y rige en todo el país, entra en vigor por segunda intención el 23 de Octubre del

2020 y tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los FRPS, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (DOF, 2018), es por ello que la implementación de métodos diagnósticos y aplicación de herramientas como la NOM-035 cobra importancia,” los FRPS son aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico (OIT, Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19, 2020).

En México, muchos de los accidentes laborales o enfermedades derivadas del trabajo no se registran por múltiples razones y según datos de la OPS existe un sub-registro de más del 95% de las enfermedades ocupacionales, registrándose desde un 1% a un 5% solamente (Hernández, 2010).

La ley Federal del trabajo en su Artículo 153, reconoce 161 enfermedades (LFT, 2021) que pueden producir de acuerdo al artículo 477 de la misma ley:

- I. Incapacidad temporal;
- II. Incapacidad permanente parcial;
- III. Incapacidad permanente total;
- IV. La muerte, y
- V. Desaparición derivada de un acto delincuencia.

Las patologías encontradas en la Tabla de enfermedades previamente citada son actualizadas mediante las evaluaciones correspondientes por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para posteriormente ser publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) para su observación nacional por entidades especialistas en la materia.

6.2 Situación actual

La Unidad Departamental de Medicina Legal de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México UDML de la SEDESA de la CDMX, como todo servicio público, debería ser un estándar en su administración y parte de ello consiste en la salud y la seguridad de los trabajadores, ya que ésta no depende sólo de ellos mismos y además es parte fundamental para su desempeño laboral, el cual se encuentra en ocasiones expuesto ante interacciones negativas del entorno en el que se desenvuelve; ya sea con el personal de las coordinaciones territoriales de la Fiscalía General de Justicia (FGJ), el personal médico de los distintos turnos e instituciones de salud a los que se acude para certificar o con el paciente/usuario al que se le otorga el servicio dentro de la Fiscalía, aunado a esto existen factores externos al sitio laboral que generan afecciones de tipo mental y emocional e interfieren de manera directa como son: la alta rotación, distancias de traslado hacia el área laboral excesivas, mayor exposición accidentes, eventos delictivos, etcétera.

Al respecto, la OMS señala la necesidad de ambientes y entornos laborales saludables que por sí solos deben serlo debido por cuestiones éticas de la misma empresa y a los códigos morales que rigen a los individuos, en donde el principio básico para tal efecto es: No hacer daño a otros; ya que un ambiente de trabajo saludable y seguro es un derecho humano fundamental (ILO, 2008) y es bajo este tipo de preceptos que surge la importancia del estudio, valoración y el análisis, en este caso de los Médicos Legistas que, de forma conjunta con las autoridades correspondientes, coadyuvan a la impartición de justicia de la Ciudad de México.

7. Alternativa de solución

7.1 Resultados

Resultados de la GR I: Los resultados recabados de la GRI que consta de 2 muestras aleatorias son los siguientes (tabla 8).

Tabla 8. *Resultados de la GRI*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ítem	Secc.				Secc.				Secc.				Secc.							
	I				II				III				IV							
M1	No	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No
M2	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No

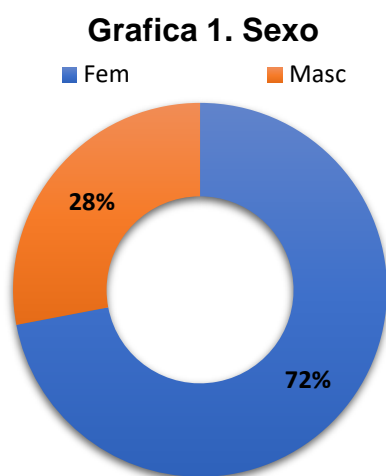
Fuente: NOM-035-STPS-2018

De acuerdo con el apartado GRI las primeras 6 preguntas corresponden a la **Sección I: acontecimientos traumáticos severos**, la cual nos indica en el apartado GRI inciso “a” que, de existir más de una respuesta positiva, se sugiere una valoración clínica, siendo para este caso una positividad de 2/6 para cada una de las muestras y que con base a su inciso “b” del mismo apartado, deberá ser necesario responder el resto de las secciones (II, III y IV). Ahora bien, para la **Sección II: Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento** tenemos una positividad de 1/2 para cada una de las muestras, en la **Sección III: Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**, positividad de 2/7 en solo una de las muestras y para la **Sección IV: Afectación**, 2/5 y 1/5 respectivamente.

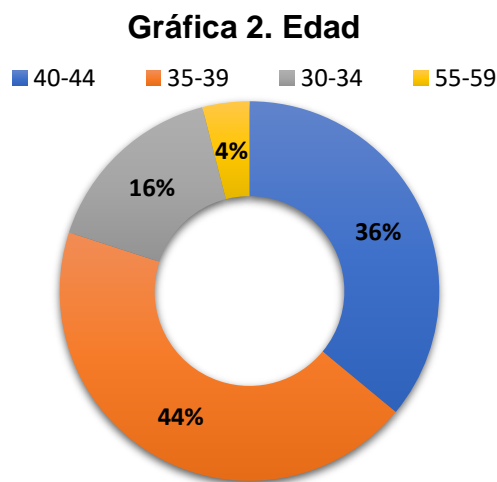
Resultados de la GRV (Población total): De la población encuestada, 18 corresponden al sexo femenino (72%) y 7 al sexo masculino (28%) tal y como se muestra en la gráfica 1, de este universo tenemos el rango de edad predominante

es de 35 a 39 años en un 44% y la menor es de 55 a 59 años con tan solo 1 persona que equivale al 4%; de estas (ver gráfica 2), el 44% son solteros, el 32% casados, el 20% vive en unión libre y sólo 1 persona que equivale al 4% se encuentra divorciado (ver gráfica 3). De las 25 personas, 12 tienen la especialidad en Medicina Legal/forense y 12 la licenciatura en Medicina, tan solo 1 posee un grado de Maestro (ver gráfica 4).

El 76% es personal que se encuentra en estabilidad laboral, el 20% cuenta con base y además es sindicalizada y solo el 4% es personal en interinato (ver gráfica 5), de los cuales, 23 personas son operativos con una experiencia que oscila de los 7 a los 25 años y 2 tienen un puesto de encargado de turno, estos últimos con una experiencia en el puesto de 6 meses.



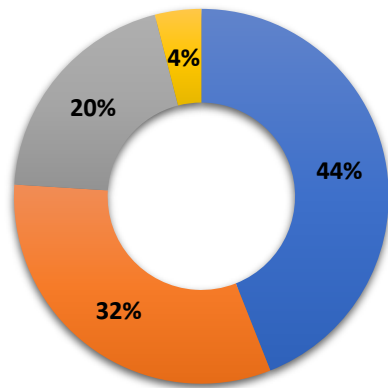
N=25



N=25

Gráfica 3. Estado civil

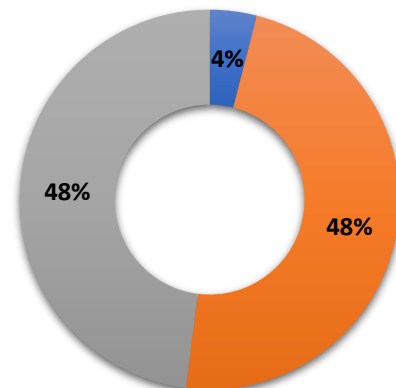
■ Soltero ■ Casado ■ Union Libre ■ Divorciado



N=25

Gráfica 4. Escolaridad

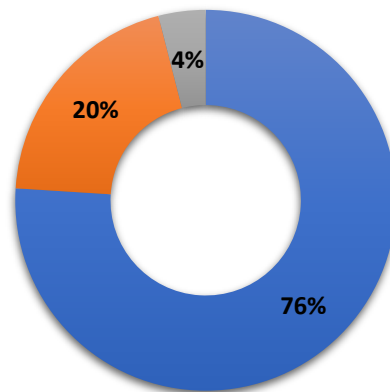
■ Maestría ■ Especialidad ■ Licenciatura



N=25

Gráfica 5. Tipo de contratación

■ Estabilidad Laboral ■ Base ■ Interinato



N=25

Resultados de la GR II: Mediante de la hoja de Excel de Google Forms de la GRII, se recolectan las respuestas de cada empleado y se califican con base a la tabla 2: Valor de las opciones de respuesta, obteniéndose así los valores totales para cada ítem y por categoría y dominio, estos puntajes se vacían en la tabla 3 de Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría de forma agrupada y realizando las

sumatorias pertinentes para cada grupo de interés de acuerdo a la categoría y dominio como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9. Resultados de grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Σ Valores Dom	Total Dom Σ / Muestras	Σ Valores Cat	Total Cat Σ / Muestras
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	144	5.76	144	5.76
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	775	31		
	Falta de control sobre el trabajo	407	16.28	1182	47.28
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	81	3.24		
	Interferencia en la relación trabajo-familia	85	3.4	166	6.64
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	254	10.16		
	Relaciones en el trabajo	163	6.52	658	26.32
	Violencia	241	9.64		
Total				2,150	N=86

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de la NOM 335 2018

La sumatoria de todos los ítems que nos pide la tabla 3: Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría se van a dividir entre el total de empleados encuestados; en este caso, 25 trabajadores. Ejemplo: Para la Calificación final del

cuestionario tenemos una sumatoria total de 2,150 puntos de los 46 ítems de la GRII, que dividido entre los 25 empleados nos da un valor final total de 86 y que con base a la tabla 4, tiene una calificación catalogada como: Alta. Esa misma comparativa se realizó con todos los puntajes obtenidos en sus distintos rubros, obteniendo las siguientes calificaciones:

Tabla 10. *Resultados para la calificación final*

Ítem	Resultado	Calificación
Calificación final del cuestionario	86	Alto

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de la NOM 335 2018

Tabla 11. *Resultados para la calificación por categoría*

Ítem	Resultado	Calificación
Ambiente de trabajo	5.76	Medio
Factores propios de la actividad	47.28	Muy Alto
Organización del tiempo de trabajo	6.64	Medio
Liderazgo y relaciones en el trabajo	26.32	Medio

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de la NOM 335 2018

Tabla 12. *Resultados para la calificación por dominio*

Ítem	Resultado	Calificación
Condiciones en el ambiente de trabajo	5.76	Medio
Carga de trabajo	31	Muy Alto
Falta de control sobre el trabajo	16.28	Muy Alto

Jornada de trabajo	3.24	Medio
Interferencia en la relación trabajo-familia	3.4	Medio
Liderazgo	10.16	Alto
Relaciones en el trabajo	6.52	Bajo
Violencia	9.64	Bajo

Fuente: Datos obtenidos de los resultados de la aplicación de la NOM 335 2018

Una vez que se obtuvieron todas las calificaciones, se realizó la interpretación de acuerdo a la tabla 7 del presente trabajo.

7.2 Diagnóstico

La GRII como se ha mencionado anteriormente, nos permite identificar FPRS y analizar los niveles de riesgo para poder establecer los criterios de acción en la toma de decisiones organizacionales, la valoración final (total) posee un nivel de riesgo **alto** de acuerdo a la Tabla 4, en ella se habla de que se requiere hacer un análisis puntual de cada categoría y dominio para poder entonces realizar estrategias y acciones de mejora mediante un programa bien estructurado que permita no solo evaluar, sino también realizar medidas para la prevención y sensibilización en materia de factores de riesgos psicosociales, de existir estas políticas, deberá reforzarse y difundir las mismas, en el caso de la UDML de la SEDESA, al menos en los últimos 5 años, no se había realizado tal difusión debido a la inexistencia de la valoración y análisis de alguna herramienta que determine los FRPS, incluso no se contaba con el conocimiento del procedimiento a seguir en caso de percibirse violentado laboralmente en cualquiera de sus formas.

En cuanto a las calificaciones por categoría tenemos que el **ambiente de trabajo**; en materia de condiciones laborales, posee un riesgo medio, de acuerdo a los ítems que la valoran y existe una preocupación importante para la presencia de accidentes en las actividades que realizan.

Los factores propios de la actividad tienen un riesgo muy alto y esto se relaciona principalmente a la cantidad de trabajo, el ritmo y la concentración que requiere realizar las diligencias, además de la relación médico-paciente que no es la misma a la de un paciente que acude a un servicio de salud para recibir orientación clínica respecto de su salud y que dista mucho de la intención y actitud de los pacientes del médico legista.

La organización del tiempo de trabajo se encuentra en riesgo medio y hace principal énfasis en la distribución del tiempo laboral respecto al de recreación o tiempo libre, señalando que éste último se ve en ocasiones obstaculizado ya sea por la administración del tiempo laboral en coordinación con las actividades que demanda la FGJ y a la carga que se tiene actualmente en las coordinaciones territoriales debido a la falta de personal.

Ahora bien, **el liderazgo y las relaciones de trabajo** se encuentran en riesgo medio, de acuerdo a los ítems correspondientes, en ocasiones existe una falta de claridad entre las funciones que debe realizar y la forma en que deben resolverse las problemáticas emergentes, mismas que se relacionan con una importante falta de comunicación entre los encargados de turno y su personal, así como la escasa resolución que ofrecen, a su vez, los encargados de turno reconocen esta falla en el intercambio de información, los resultados que se obtienen y sobre todo la incapacidad de aceptar sugerencias. La relación de compañerismo relacionado al

trabajo se encuentra debilitada, el personal no percibe confianza o apoyo en caso de presentarse una situación extraordinaria pero tampoco consideran haya represión al expresarse o violencia laboral aunque si existe una preocupación en cuanto a las violencia que se vive dentro del área laboral respecto a los factores externos, también se observa una falta de motivación en cuanto a la posibilidad de conseguir mejores condiciones laborales o el reconocimiento de su desempeño.

Dentro de los riesgos encontrados en las calificaciones por dominio tenemos que las **condiciones en el ambiente de trabajo** poseen un nivel medio ya que no solo se preocupan por la infraestructura, sino que además consideran estar en un lugar con cierto grado de insalubridad.

La carga de trabajo se encuentra un nivel de riesgo muy alto, de acuerdo a los ítems correspondientes la realización de más de una tarea a la vez complica la concentración que requiere el personal, agregando una mayor responsabilidad en su actuar que no solo lo altera emocional y psicológicamente, sino que lo hace vulnerable a cometer errores que pueden concluir en faltas administrativas y hasta penales y esto deriva de **la falta de control sobre el trabajo** que también presenta un riesgo muy alto se agrega a las complicaciones expuestas en el grupo de categoría, donde refieren la falta de pausas, organización y orden en que realizan sus actividades. El empleado no considera que la capacitación que recibe sea la necesaria ni la idónea, además de no tener el apoyo para el mismo capacitarse.

La jornada de trabajo se encuentra en nivel de riesgo medio pues el trabajo exige en ocasiones tomar más tiempo del estipulado en su jornada o bien, no contar con el descanso de los días festivos oficiales, mismos en los que el trabajo se incrementa debido al poco personal en esos días y a su distribución en

coordinaciones donde el tiempo de desplazamiento es más largo del que común, tal situación se ve además afectada en la **relación trabajo-familia**, la cual cuenta con un riesgo medio y en donde se observa que si bien no es un pensamiento constante en el trabajador, si interfiere en sus planes.

El liderazgo que percibe el empleado, cuenta con una diferencia notable entre los que lo perciben como deficiente y los que no, siendo su nivel de riesgo alto y encontrando una mayor discrepancia entre las valoraciones de los ítems correspondientes para la obtención de resultados esperados.

Las relaciones en el trabajo y la violencia presentan un nivel bajo de riesgo y esto se debe a que el trabajador no se percibe como compañero de otro trabajador ni se siente violentado, podría decirse que se encuentran en una zona en donde cada uno es responsable de su desempeño laboral sin la necesidad de otro.

Se obtuvieron resultados positivos que nos indican la existencia de FRPS en los Médicos Legistas de la UDML del Turno Matutino Zona Sur.

7.3 Alternativas

Basándonos en el apartado GRI, inciso “b” (1,2 y 3) se destaca lo siguiente:

- a) El empleado M1 necesita valoración clínica y atención clínica especializada acorde, el empleado M2 se encuentra dentro de los límites permitidos. Al encontrarnos con la positividad de un empleado, se sugiere la realización de la GRI a la totalidad de los médicos legistas para la detección de trauma severo en el resto del personal.
- b) Establecer los mecanismos que permitan sistematizar y unificar los criterios médico-legales, basados en la normatividad vigente para la aplicación por

parte de los médicos legistas adscritos a la UDML de la SEDESA de la CDMX a fin de favorecer la calidad de la atención médico legal para la población y así contribuir a una adecuada procuración y administración de Justicia.

- c) Fortalecer la independencia de los Médicos Legistas como miembros de la SEDESA y reforzar los vínculos existentes con la fiscalía general de Justicia y los órganos facultados para la administración de la misma, mediante el trabajo conjunto en las funciones que desempeñan cada uno en su práctica diaria.
- d) Incrementar la plantilla de Médicos Legistas capacitados permitirá agilizar procedimientos, consolidar la experticia y disminuir los errores en la elaboración de certificaciones.
- e) Establecer un área adecuada, recursos materiales suficientes y una red que permita un sistema de administración de la información acorde para el control, manejo y resguardo de esta, eliminando así posibles alteraciones mentales y emocionales que implica el cuidado de documentación esencial propia del trabajo.
- f) Formalización de la personalidad en estabilidad laboral ya que el 96% de los médicos legistas se encuentran laborando en la incertidumbre de perder su trabajo o no contar con los beneficios de poseer una base.
- g) Es indispensable diseñar una herramienta que permita hacer un registro adecuado de accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo, esto permitiría tener un panorama real acerca de nuestro personal y con ello poder tener un control y seguimiento sistemático idóneo para la implementación de

Programas de Prevención para los FRPS y la reestructuración de la legislación en materia de Salud Laboral.

Por otro lado, la Unidad Departamental de Medicina Legal (UDML) de la Secretaría de Salud debe realizar un plan de trabajo y evaluación que permita tener el control de los riesgos laborales y esto solo puede lograrlo mediante la evaluación periódica y el seguimiento ante esta problemática además del fomento a la prevención y la motivación del empleado, un empleado que cuente con la realización de su persona y se sienta satisfecho de sus logros y metas repercute en su bienestar personal, social, familiar y laboral. El mundo se encuentra en constante cambio en todos los niveles, actualmente se han implementado nuevas formas de trabajo y nuevas formas sociales de coexistencia tanto personal, laboral y ambiental; estos factores intervienen en la formación de nuestra personalidad y por lo tanto modifican nuestro actuar. Los avances tecnológicos, la economía y la resiliencia que hemos tenido como población ante la situación sanitaria en materia de COVID-19 han favorecido la aparición de nuevos riesgos laborales aunados a los contemplados ya por la LFT.

La UDML necesita poner atención en dichas acciones para evitar que en un futuro sus debilidades se vuelvan en contra del sistema de Justicia Penal, de la Secretaría y de la rama médica sindical correspondiente, es por ello que se deben aplicar cambios drásticos y en el menor tiempo posible a efecto de evitar que se pierda fe en el acto médico que compete a dicha unidad departamental, de lo contrario se verá asediada mediante la aplicación de sanciones de tipo administrativo, penal y profesional.

8. Conclusiones

Si se realizó la evaluación para la detección de FRPS mediante la aplicación de las guías de referencia pertinentes de la NOM 035 en Médicos Legistas del Turno Matutino Zona Sur de la UDML de la SEDESA de la CDMX.

Si se analizó el resultado obtenido de la aplicación de la NOM 35, obteniendo resultados positivos en la presencia de riesgos laborales, mismos que debieran ser estudiados a fondo para un mayor entendimiento.

Si se realizó conforme dichos resultados, las propuestas de mejora en donde se destaca la responsabilidad para mantener un estado de Salud Laboral óptimo a nivel organización y de forma individual, así como la concientización en cuanto a la importancia que requiere el estado de salud físico y mental.

9. Fuentes de consulta

- Diario Oficial de la Federación de México (2018, 23 de octubre). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Obtenido de Secretaría de Gobierno: <https://www.dof.gob.mx/>
- Guba, E. y Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa*. California.
- Hernández, R. (2010). Tendencias de la Medicina en México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 349–350.
- International Labour Organization. (29 de junio de 2008). *Joint Declaration on Safety and Health at Work*. Recuperado de https://www.ilo.org/safework/info/promo/WCMS_151812/lang--es/index.htm
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2019). Capítulo VII. Salud en el Trabajo. Recuperado de <https://imss.gob.mx/conoce-al-imss/memoria-estadistica-2019>
- Ley Federal del Trabajo Federal (1970) (Ciudad de México). Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19* (Guía de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)). Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Recuperado de https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_763314/lang--es/index.htm.

Paz, P. (28 de abril de 2016). En México, hasta el 60% de trabajadores de la salud padece estrés laboral. Recuperado de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2016_283.html

Riñao Barón, G. M. (s. f.). XI Edición del Congreso de Prevención de Riesgos Laborales en Iberoamérica, PREVENCIA 2019. En a. Organización Iberoamericana de Seguridad Social (Ed.), *Informe de situación de la II Estrategia Iberoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de <http://oiss.org/prevencia2019/>

Stellman, J. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. (Vol. 1). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

10. Anexos

Anexo 1. Guía de Referencia I

Guía de Referencia I. CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

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?:		
1. Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave		
2. Asaltos		
3. Actos violentos que derivaron en lesiones graves		
4. Secuestro		
5. Amenazas, o		
6. Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas		
Si todas las respuestas fueron "NO", no es necesario responder las demás secciones.		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		

7. ¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
8. ¿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):		
9. ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
10. ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
11. ¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
12. ¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
13. ¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
14. ¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
15. ¿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):		
16. ¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		

17. ¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
18. ¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
19. ¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
20. ¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Anexo 2: Guía de Referencia V

Datos del Trabajador		
Sexo		
Edad		
Estado civil		
Nivel de estudios		
Datos laborales. Seleccione con un tache la casilla correcta		
Profesión/puesto en la UDML	Médico Legista	
Departamento/sección/área	UDML	
Tipo de puesto	Operativo	
	Supervisor	
	Encargado turno/zona	
	Jefe UDML	
Tipo de contratación	Honorarios	
	Indeterminado	
	Determinado	
Tipo de Personal	Sindicalizado	
	Base	
	Ninguno	
Tipo de Jornada de trabajo	Turno Matutino	
Realiza rotación de turnos	NO	
Tiempo en el puesto actual		
Tiempo de experiencia laboral		

Anexo 3. Guía de Referencia II

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
<p>Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.</p>						
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.

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					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					

17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.						
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.						
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					

26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.						
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					

37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios						
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:					Si	
					No	
Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.						
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
Soy jefe de otros trabajadores:					Si	
					No	
Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.						

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.

44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					