



## **CONOCIMIENTO DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE CHIHUAHUA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018**

## **KNOWLEDGE OF TOURIST OPERATORS IN THE CITY OF CHIHUAHUA ABOUT THE IMPLEMENTATION OF NOM-035-STPS-2018**

**MARISOL PRISCILA PALAFOX BOLIVAR<sup>1</sup>,  
ANAÍS ANDREA SOULÉ PEDROZA<sup>2</sup>,  
GRACIELA DEL CARMEN SANDOVAL LUJÁN<sup>3</sup>.**

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA<sup>1</sup>  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA<sup>2</sup>  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA<sup>3</sup>

---

**México**

Recibido el 16 de febrero de 2023; Aceptado el 30 de octubre de 2023; Disponible en Internet el 30 de diciembre de 2023

E-mail de Contacto: [mpalafox@uach.mx](mailto:mpalafox@uach.mx)

© Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)

Vol. 8, N. ° 16 Pág. 54-63. ISSN: 2448-6051

### **Resumen**

*En la actualidad, el trabajo se ha considerado como una actividad indispensable para el desarrollo de la economía, pero también una actividad fundamental para los individuos. Esto ha implicado que los trabajadores se encuentren expuestos a factores de riesgos psicosociales que afectan la salud física y mental, lo cual se refleja en sus vidas y entorno social, la presente investigación se realizó en las operadoras turísticas de la ciudad de Chihuahua, el objetivo fue analizar si las operadoras conocen la NOM-035-STPS-2018, ya que el desconocimiento de esta norma puede afectar la salud de las personas, los equipos de trabajo y los entornos laborales en general. La medición de este conocimiento permitirá orientar a los responsables administrativos, así como proponer acciones y estrategias para la prevención del bienestar y la salud de sus colaboradores. El estudio se realizó a 44 integrantes en 4 operadoras turísticas en el año 2021, la investigación fue de naturaleza cuantitativa, de tipo aplicada no experimental, de carácter transaccional descriptiva. El modo fue documental y el tipo de muestro fue total (censo). Los resultados mostraron que la mayor parte de los integrantes entre colaboradores y patrones de las operadoras, no tienen conocimiento de la NOM-035-STPS-2018.*

### **Palabras Clave**

*Riesgos psicosociales, entorno laboral favorable, estrés.*

### **Abstract**

*Currently, work has been considered an essential activity for the development of the economy, but also a fundamental activity for individuals. This has implied that workers are exposed to psychosocial risk factors that affect physical and mental health, which is reflected in their lives and social environment. The present investigation was carried out in the tourist operators of the city of Chihuahua, the objective was to analyze whether operators are aware of NOM-035-STPS-2018, since ignorance of this standard can affect the health of people, work equipment and work environments in general. The measurement of this knowledge will allow administrative managers to be guided, as well as to propose actions and strategies for the prevention of the well-being and health of their collaborators. The study was carried out on 44 members of 4 tour operators in 2021, the research was quantitative nature, non-experimental applied type, descriptive transactional nature. The mode was documentary and the type of sample was total (census). The results showed that most of the members, including collaborators and employers of the operators, do not have knowledge of NOM-035-STPS-2018.*

### **Keywords**

*Psychosocial risks, favorable work environment, stress.*

**JEL CODE— A13, B41**

### INTRODUCCIÓN

“Afortunado por tenerte, y desgraciado por sufrirte” (Lahib & Zarza, 2019), se podría resumir así la relación actual de los trabajadores con su empleo.

De los primeros organismos en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue el Organismo Internacional de Trabajo (OIT) en 1984, en su documento oficial “Los factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, y define el concepto de la siguiente manera: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (León, 2010).

Los factores psicosociales laborales son condiciones propias de la organización (Mintzberg, 1993), las condiciones psicosociales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988) afectando de esta misma manera la salud de los trabajadores, cuando estos factores se convierten en factores disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación o tensión se convierten en factores de psicosociales de riesgo o estrés, cuando los factores afectan de manera negativa a la salud y bienestar del trabajador son factores de riesgo psicosocial (Benavides, 2002). Los factores de riesgo psicosociales tienen las siguientes características propias:

- 1) se extiende en el espacio y en el tiempo.
- 2) dificultad de objetivación.
- 3) afectan a los otros riesgos.
- 4) tienen escasa cobertura legal.
- 5) están moderados por otros factores.
- 6) dificultad de intervención.

Estas características afectan los derechos fundamentales del trabajador, tienen efectos globales sobre su salud, afectan su salud mental y tienen forma de cobertura legal.

Los principales riesgos psicosociales son el estrés, la violencia, el acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, el burnout o desgaste profesional, conflicto trabajofamilia, y trabajo emocional.

El estrés no es una enfermedad, es una condición que puede estar acompañada por trastornos o disfunciones físicas, psicológicas o sociales; cuando es prolongado y no se sabe manejar la angustia provoca reducción de eficiencia y deterioro del estado de salud (Fox, 2015), el estrés es probablemente el riesgo psicosocial que se encuentra en primer lugar y el más global ya que es una respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

El segundo riesgo psicosocial en la organizaciones según la OIT (2003) es la violencia y la define como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

El acoso laboral es considerado actualmente por la (OIT) como:

“la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (OIT, 2011).

Se entiende por acoso sexual toda conducta indeseada de carácter sexual que pueda considerarse de manera razonable motivo de ofensa o humillación para otra persona, o percibirse de ese modo (conducta, 2018).

La inseguridad laboral o contractual, siempre ha existido, es claro que una de las principales necesidades de los colaboradores, es tener un respaldo laboral y por ende económico, la falta de protección en las áreas de trabajo de los colaboradores, así como la preocupación general de la existencia del trabajo en el futuro, hace que los colaboradores tengan mayores riesgos psicosociales, cuando el contrato tiene menor seguridad social y abarca un tiempo corto se asocia a mayor inseguridad en los centros de trabajo (Mauno S & Kinnunen, 2002).

Se debe tener en cuenta que, ante un estresor laboral determinado, no todas las personas expuestas al mismo desarrollarán una enfermedad, ya que se cuenta con factores individuales internos (percepción y evaluación del estresor, rasgos de personalidad, técnicas de afrontamiento) y externos (sistemas de apoyo disponibles) los cuales modularán la respuesta a dicho estresor (González, Rodríguez, & Zarco, 2009).

La NOM-035 entro en vigor en México en dos etapas, la primera, en octubre del 2019 y la segunda, a

partir del 23 de octubre de 2020, la primera etapa busca las medidas de prevención, identificar a los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y a la difusión de la información de esta norma; la segunda etapa busca la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas, acciones de control y el registro de exámenes médicos. Está acciones se deberán de llevar a cabo en todos los centros de trabajo del país (Secretaría del Trabajo y Previsión Social , 2019).

Un estudio del año 2019 realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), dice que México es el país con mayor porcentaje de estrés, afectando a más del 40% de los trabajadores, así mismo este estudio pregunto sobre el conocimiento de la NOM-035 a lo que 4 de 10 encuestados respondieron que no conocían la norma (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

Esta investigación se centró en las operadoras turísticas de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua específicamente en la primera etapa de la aplicación de la NOM-035.

Las operadoras de viaje son empresas intermediarias que ofrecen productos o servicios turísticos contratados por ellos y que incluyen aspectos como el transporte, el alojamiento o las excursiones, entre otros. Son intermediarios entre los hoteles, transportistas, y empresas de entretenimiento y el cliente final, algunos trabajan en exclusiva venta con agencias de viajes y otros lo hacen también con el cliente, sin intermediación (López, 2021).

En la ciudad de Chihuahua existen 4 operadoras de viajes que forman parte del sector turístico para las playas mexicanas, se investigó si estas operadoras conocen sobre la implementación de la NOM-035.

### **Difusión de la norma**

La Ley Federal del Trabajo define a las enfermedades de trabajo como: “todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.”(Ramírez, 2019).

De acuerdo con el campo de aplicación, la NOM-035 rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. Las disposiciones de esta norma

aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en cada organización. Derivado de lo anterior, se dividen en 3 niveles:

- Centro de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.
- Centros de trabajo donde laboran de 16 a 50 trabajadores.
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Por lo que cada organización debe determinar en qué nivel se encuentra, para que cumpla con las disposiciones que le corresponden de acuerdo con el número de trabajadores que emplea (Coopers, 2020).

### **La NOM-035 está dividida en dos modalidades para su cumplimiento: Modalidad según la cantidad de Trabajadores**

En los centros de trabajo donde laboren hasta quince trabajadores se debe cumplir únicamente con las obligaciones dispuestas en los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la Norma, las cuales consisten en:

- Establecer política de prevención de riesgos psicosociales.
- Adoptar las medidas para:
  - Prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
  - Promover el entorno organizacional favorable.
  - Atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
  - Atender los actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.

En los centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores se debe cumplir con las obligaciones dispuestas en los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el capítulo 8 de la Norma, las cuales consisten en:

- Establecer política de prevención de riesgos psicosociales.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial cada dos años.
- Adoptar las medidas para:

- Prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Promover el entorno organizacional favorable.
- Atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- Atender los actos de violencia laboral.

- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar registros exigidos por la Norma.
- Integrar la identificación y análisis de riesgos psicosociales en el Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo.
- Tener disponible para consulta de los trabajadores la identificación y análisis de riesgos psicosociales.
- Implementar medidas de control según los resultados de las evaluaciones.

En los centros de trabajo en los que laboren más de cincuenta trabajadores se deben cumplir con las obligaciones dispuestas en los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), de 7.2 al 7.9 y el capítulo 8 de la Norma, las cuales consisten en:

- Establecer política de prevención de riesgos psicosociales.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial cada dos años.
- Evaluar el entorno organizacional cada dos años.
- Adoptar las medidas para:
  - Prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
  - Promover el entorno organizacional favorable.
  - Atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
  - Atender los actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar registros exigidos por la Norma.

- Integrar la identificación y análisis de riesgos psicosociales en el Diagnostico de seguridad y salud en el trabajo.
- Tener disponible para consulta de los trabajadores la identificación y análisis de riesgos psicosociales.
- Implementar medidas de control según los resultados de las evaluaciones.

**Modalidad según la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial debe contemplar al menos los siguientes temas:**

- Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- Las cargas de trabajo.
- La falta de control sobre el trabajo, (solo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto).
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo negativo.
- Relaciones negativas en el trabajo.
- Violencia laboral:
  - Acoso, acoso psicológico.
  - Hostigamiento.
  - Malos tratos.

Fuente: Sánchez, J. (2020). Guía para cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Mexico.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) menciona que el 75% de los mexicanos padecen fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2022), con cinco principales causas; trabajo, finanzas personales, violencia, tráfico vehicular y problemas de pareja o familiares, según datos del IMSS.

#### MÉTODO

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que las variables que se expresan por medio de cualidades o percepción personal del trabajador, serán enumeradas, de tipo aplicada, el diseño de la investigación fue no experimental, transaccional descriptiva, de modo documental y de campo.

La población de interés con la que se trabajó fueron los integrantes de todos los departamentos que formen

parte de las 4 operadoras de viaje del sector turístico de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua.

El marco muestral se elaboró tomando en cuenta la base de datos de la Secretaría de Turismo (SECTUR) y en el Registro Nacional de Turismo (RNT) de la ciudad de Chihuahua. En ellas se pueden encontrar las empresas turísticas dadas de alta y registradas oficialmente. Se identificaron 4 empresas operadoras de viajes dentro de este sector y serán numeradas para facilitar su selección una vez que se haya definido la unidad de análisis.

La unidad de análisis fueron todas aquellas empresas operadoras de viaje del sector turístico de la Ciudad de Chihuahua con las siguientes características:

1. Se encuentren ubicados en el área urbana de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua.
2. Tengan una antigüedad de 5 años o más.
3. Cuenten con el registro ante RNT.

Con base en lo anterior, se identificaron 4 empresas con estas características. El tipo de muestreo fue Muestreo total (censo). En total las 4 operadoras turísticas de la ciudad de Chihuahua cuentan con 44 integrantes, por lo que se puede implementar el muestro total, se incluyó a todas las personas en el estudio.

La selección de la muestra fue total (censo), en función de los objetivos del estudio y las empresas seleccionadas el resultado fue encuestar a las 44 personas integrantes de las mismas.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 17 preguntas y se aplicó de una manera física en cada una de las organizaciones.

Usando el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, promediando las correlaciones se determinó que el instrumento utilizado tiene una escala de 0.797 de confiabilidad, buen resultado al estar por encima del valor mínimo aceptable.

El alcance que tuvo esta investigación fue obtener resultados acerca de la falta de conocimiento de los riesgos psicosociales cuando no se tiene un entorno laboral favorable y el análisis de la NOM-035-STPS-2018 para su aplicación en las operadoras de la Ciudad de Chihuahua, Chih.

## RESULTADOS

La Norma Oficial Mexicana describe que tanto el patrón como el trabajador tiene obligaciones frente a la aplicación de la NOM-035 en las empresas, por lo tanto, se recomienda que además de leer y firmar el documento de la política de prevención de riesgos psicosociales al momento de la contratación y los cuestionarios anuales, se implementen mecanismos de seguimiento y periódicos (trimestrales) a la NOM-035 para que los colaboradores de las operadoras turísticas se sientan familiarizados con esta política.

La Sensibilización al cambio mediante capacitación y comunicación abierta a los colaboradores de las operadoras, a través de los mandos medios, personal de RH o de Seguridad e Higiene, comunicar a los colaboradores que la NOM-035 es obligatoria, definir una visión clara hacia donde llevarán al equipo de colaboradores de las operadoras apegada a la NOM-035, promover la participación de los colaboradores en las decisiones de cómo manejar el cambio respecto a la NOM-035. Informar e integrar a los colaboradores las acciones y estrategias que se aplicarán para la aplicación de la NOM-035. En general se concluye que existe un conocimiento limitado de la existencia y aplicación de la norma.

Se requiere la creación e implementación adecuada de estrategias y políticas para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable. Identificar y analizar indicadores de factores de riesgos psicosociales desde un entorno interno de la empresa, es decir, enfocados en las actividades, como; la calidad de las instalaciones, el trato de los líderes asignación de actividades, entre otros.

Se recomienda que los indicadores de la NOM-035 sean analizados y monitoreados de forma periódica, valorar el grado de éxito sobre las estrategias aplicadas en las diferentes áreas, que le permita al colaborador un manejo más adecuado de sus tiempos, así como la creación de un procedimiento interno para identificar cuáles son los principales estresores o factores de riesgo, implementación de capacitaciones periódicas para el personal interno que esté a cargo de la implementación de la norma, para que este actualizado y preparado para actuar en el momento que se requiera.

**Tabla 1**

*Aplicación de la NOM-035 en las Operadoras Turísticas de la Cd. De Chihuahua.*

Variable 7 Aplicación de la NOM-035-STPS-2018.			
Variable 1 En la organización existe un entorno organizacional favorable.	No	Indeciso	Total
Indeciso	13.6 %	4.5 %	18.2 %
Frecuentemente	27.3 %	0.0 %	27.3 %
Si	54.5 %	0.0 %	54.5 %
Total	95.5 %	4.5 %	100.0 %

Fuente: *Elaboración propia*

$\chi^2$  Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	9.43	2	0.009
N	44		

Con una Chi-cuadrada menor del 5%, se muestra que la variable “1. En la organización existe un entorno organizacional favorable” tiene impacto en la variable “7. En la organización se ha aplicado la NOM-035-STPS-2018.” El 54.5% de los empleados que dicen que si existe un entorno organizacional favorable, mencionan que no se ha aplicado la NOM-035-STPS-2018.

**Tabla 2**

*Entorno psicosocial en las Operadoras Turísticas*

Variable 3 Considera que el entorno psicosocial en el trabajo es importante ya que se refleja en la vida personal.					
Variable 2 Conoce cuales son los riesgos psicosociales en el trabajo.	Poco	Indeciso	Frecuentemente	Si	Total
No	9.1 %	0.0 %	9.1 %	9.1 %	27.3 %
Frecuentemente	0.0 %	0.0 %	0.0 %	18.2 %	18.2 %
Si	0.0 %	9.1 %	0.0 %	45.5 %	54.5 %
Total	9.1 %	9.1 %	9.1 %	72.7 %	100.0 %

Fuente: *Elaboración propia*

$\chi^2$  Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	28.4	6	<0.001
N	44		

El 45.5% de los empleados que si conocen los riesgos psicosociales en el trabajo, consideran que el trabajo es importante ya que se refleja en la vida personal.

**Tabla 3**

*Exposición a conflictos interpersonales, de violencia, discriminación o conductas inadecuadas en las Operadoras Turísticas*

Existe en la organización exposición a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, discriminación o conductas inadecuadas.

Variable 2. Conoce cuales son los riesgos psicosociales en el trabajo.	No	Poco	Si	Total
No	27.3 %	0.0 %	0.0 %	27.3 %
Frecuentemente	0.0 %	18.2 %	0.0 %	18.2 %
Si	27.3 %	18.2 %	9.1 %	54.5 %
Total	54.5 %	36.4 %	9.1 %	100.0 %

*Fuente: Elaboración propia*

$\chi^2$  Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	25.7	4	<0.001
N	44		

El 27.3% de los empleados que si conocen cuales son los riesgos psicosociales en el trabajo, consideran que no existe en la organización exposición a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, discriminación o conductas inadecuadas.

**Tabla 4**

*Identificación de las empresas de verificar la NOM-035*

9. Identifica a las empresas encargadas de verificar el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.					
2. Conoce cuales son los riesgos psicosociales en el trabajo.	No	Poco	Indeciso	Si	Total
No	9.1 %	0.0 %	0.0 %	18.2 %	27.3 %
Frecuentemente	9.1 %	9.1 %	0.0 %	0.0 %	18.2 %
Si	27.3 %	9.1 %	9.1 %	9.1 %	54.5 %
Total	45.5 %	18.2 %	9.1 %	27.3 %	100.0 %

*Fuente: Elaboración propia*

$\chi^2$  Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	20.5	6	0.002
N	44		

El 27.3% de los trabajadores que si conocen cuales son los riesgos psicosociales en el trabajo, no Identifico a las empresas encargadas de verificar el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.

**Tabla 5**

*Interés del trabajador por su Centro de trabajo*

14. El trabajador muestra desinterés en el trabajo diario que realiza.					
1. En la organización existe un entorno organizacional favorable.	No	Poco	Indeciso	Frecuentemente	Total
Indeciso	0.0 %	2.3 %	6.8 %	9.1 %	18.2 %
Frecuentemente	9.1 %	18.2 %	0.0 %	0.0 %	27.3 %
Si	36.4 %	6.8 %	11.4 %	0.0 %	54.5 %
Total	45.5 %	27.3 %	18.2 %	9.1 %	100.0 %

*Fuente: Elaboración propia*

$\chi^2$  Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	37.7	6	< 0.001
N	44		

El 36.4% de los empleados que si consideran que existe un entorno organizacional favorable, muestran interés en el trabajo diario que realiza.

## TRABAJOS CITADOS

### I. 4. TRABAJOS CITADOS

#### a) Documentos Impresos

Libro:

Abdessamad, D., & Zarza, D. (2019). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral*. Jaen, España: Ediciones Diference.

González, Á., Rodríguez, V., & Zarco, M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Ediciones Pirámide.

Lahib, A., & Zarza, J. (2019). *Mobbing, burnout y estrés laboral*. México: Ediciones Diference.

Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral, Guía para Empresarios y Empleados*. Madrid, España: Pearson Educación.

Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Normalización, L. F. (01 de Julio de 1992). Ley Federal de Metrología y Normalización. México.

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F: El Manual Moderno.

Tesis:

Buen Lozano, N. d. (1997). *Instituciones del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Jurídicas - Universidad Nacional Autónoma de México.

Daza, F., & Pérez Bilbao, J. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Madrid, España.

Enciso, A. (2015). *Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial*. Medellín: Posgrado Universidad CES.

García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Cali-Colombia: Universidad del Valle Sede San Fernando.

Lilia, A. G., Cruz Balderas, H., & Orrante Rangel, D. (2015). *Diagnóstico del Clima Laboral en una Empresa Pymes del Sector de Servicios*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Lorente, M. B. (2005). *Mobbing: Como prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Marrau, M. C. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*. San Luis, Argentina: Universidad Nacional de San Luis.

Silla, J. M. (2009). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales*. Valencia: Universidad de Valencia.

**Artículo de revista:**

- Kalimo, R. E.-B. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS. Ginebra, Suiza.
- López, V. (2021). Operadores Turísticos y Agencias de Viajes. *CEUPE Magazine*, 1.
- Mauno S & Kinnunen, U. (2002). Perceived job insecurity among dual-career couples: Do its antecedents vary according to gender, economic sector and the measure used? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 295-314.
- OIT. (2011). Promover la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo: Una cuestión de principios. San José.
- Raija, K., Cary, C., & Mostafa, B. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Sánchez, J. (2020). *Guía para cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*. México: ISBN
- Social, H. I. (2018). *Factores Psicosociales, estrés y salud mental en el Trabajo*. México.
- Social, S. d. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM 035 STPS 2018*. México.
- b) Documentos electrónicos  
Artículo de revista:
- Almodóvar Molina, A. (diciembre de 2015). *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Obtenido de Trabajo, INSHT VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo: <https://www.observatoriovascosobrecoso.com/wp-content/uploads/2015/12/VI-ENCUESTA-NACIONAL-CONDICIONES-TRABAJO-INSHT.compressed.pdf>
- Andrés, A. (2021). *Bizneo Blog - Clima Laboral - Gestión de Talento*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/nom-035/>
- Benam Cahero, J. J., & González Velázquez, M. (15 de Nov de 2020). *Grupo Cieg*. Obtenido de [www.grupocieg.org](http://www.grupocieg.org): [https://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/Ed.47\(388-401\)%20Benam%20Cahero\\_articulo\\_id737.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.47(388-401)%20Benam%20Cahero_articulo_id737.pdf)
- Benavides, F. G. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Scielo*, 16,222-229.
- Comité Mixto OMS/OIT. (05 de junio de 2015). *Comité Mixto OMS/OIT 1950*. Obtenido de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_mtra\\_1409\\_2012.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_1409_2012.htm)
- conducta, C. d. (2018). *cbd.int*. Obtenido de [cbd.int](http://cbd.int): <https://www.cbd.int/doc/meetings/un-system-code-conduct-harassment-es.pdf>
- Coopers, P. W. (2020). *PWC*. Obtenido de Norma Oficial Mexicana NOM 035: <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nom35.html>
- Cotonieto-Martínez, E. (25 de junio de 2020). *Revistas proeditio*. Obtenido de <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/articulo/view/3836/HTML3836>
- Fox, P. (2015). *Riesgos Psicosociales y Capacitación Eficaz, Seguridad y Salud en el Trabajo*. EUA: Kindle.

León, B. M. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Ramírez, J. P. (12 de diciembre de 2019). *Los factores psicosociales de riesgo laboral en México*. Obtenido de Cielo Laboral: [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/01/hernandez\\_noticias\\_cielo\\_n1\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/01/hernandez_noticias_cielo_n1_2020.pdf)

Artículo de una base de datos:  
Fontes, R. (2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-An%C3%A1lisis-temas-y-recomendaciones-de-pol%C3%ADtica.pdf>

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS]. (marzo de 2022). *Gobierno de México*. Obtenido de IMSS: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Morales, F. C. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-turistico.html#:~:text=El%20sector%20tur%C3%ADstico%2C%20o%20turismo,empresas%20relacionadas%20con%20el%20turismo.&text=Este%20hace%20referencia%20al%20sector%20que%20engloba%20a%20todas%20aquellas,est%C3%A1n%2>

Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (16 de Marzo de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (junio de 2021). *occmundial*. Obtenido de occmundial: <https://www.occ.com.mx/blog/estres-laboral-en-mexico/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Internet%20MX,ha%20mantenido%20a%20ra%C3%ADz%20de>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (22 de octubre de 2019). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion#:~:text=La%20NOM%20035%20tiene%20como,en%20los%20centros%20de%20trabajo.>