

# Modelos de Cuestionarios

## Norma Oficial Mexicana–035

A continuación te compartimos dos modelos de cuestionarios para el cumplimiento de la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo–Identificación, análisis y prevención.**

Aunque no es obligatorio que uses estos modelos, son los recomendados por la normativa.

### Modelo 1.

#### IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Con este modelo, podrás cumplir con las obligaciones de identificar los factores de riesgo psicosocial.

Hasta la pregunta 46 se corresponde con las obligaciones de los centros de trabajo entre **16 y 50 trabajadores** para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial. Para organizaciones de **más de 50 trabajadores**, es obligatoria la evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo. Para cumplirlo, debes rellenar desde la pregunta 47 hasta el final de la encuesta.

Las respuestas deben medirse en la siguiente escala:

SIEMPRE    CASI SIEMPRE    ALGUNA VEZ    CASI NUNCA    NUNCA

## Condiciones de trabajo

El siguiente grupo de preguntas considera las condiciones ambientales del centro de trabajo

1.	¿El espacio donde trabaja le permite realizar sus tareas de forma higiénica y segura?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
2.	¿Su trabajo le exige hacer mucho esfuerzo físico?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
3.	¿Le preocupa sufrir un accidente en su trabajo como consecuencia del espacio donde lo realiza?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
4.	¿Considera que en su trabajo se aplican las normas de seguridad y salud laboral?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
5.	¿Considera que las actividades que realiza en su trabajo son peligrosas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Cantidad y ritmo de trabajo

Las siguientes preguntas se refieren a la cantidad y ritmo de trabajo

6.	¿Debido al alto volumen de trabajo tiene que disponer de horas adicionales a su turno habitual?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
7.	¿Debido al alto volumen de trabajo no puede disponer de una pausa durante su jornada habitual?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
8.	¿Cree que es necesario llevar un ritmo de trabajo más acelerado para cumplir con sus actividades cotidianas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Esfuerzo mental

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige al trabajador el desempeño de sus labores

9.	¿Su trabajo le exige que esté muy concentrado en sus labores?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
10.	¿Su trabajo requiere que memorice una gran cantidad de información?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
11.	¿En su trabajo tiene que tomar decisiones complicadas de forma rápida?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
12.	¿Su trabajo le exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Actividades y responsabilidades

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actividades que realiza el trabajador y sus responsabilidades

13.	¿En su trabajo usted es responsable de objetos de un alto valor monetario?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
14.	¿Es responsable ante sus superiores de los resultados que obtenga todo su equipo o área de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
15.	¿Recibe órdenes contradictorias en su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
16.	¿Considera que realiza acciones innecesarias en el desarrollo de su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Jornada de trabajo

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

17.	¿Trabaja horas extraordinarias más de tres veces por semana?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
18.	¿Su trabajo le exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
19.	¿Considera que el tiempo de trabajo es excesivo y no le permite desarrollar su vida personal?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
20.	¿Atiende usted asuntos laborales cuando se encuentra en casa?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

21.	¿Piensa en actividades personales cuando está en el trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
22.	¿Cree usted que sus responsabilidades familiares o personales afectan su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Toma de decisiones

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones que puede tomar el trabajador

23.	¿Su trabajo le permite que desarrolle nuevas habilidades?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
24.	¿En su trabajo puede aspirar a un mejor puesto?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
25.	¿Durante su jornada de trabajo puede tomar pausas cuando lo necesite?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
26.	¿Puede decidir qué trabajo realiza y qué trabajo no durante su jornada?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
27.	¿Puede manejar la velocidad a la cual realiza su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
28.	¿Puede decidir el orden en el cual realizar sus tareas cotidianas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Cambios en el trabajo

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en el trabajo

29.	¿Los cambios en el trabajo dificulta sus labores cotidianas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
30.	¿Cuando se presenta oportunidad de cambio en el trabajo, toman en cuenta sus ideas/aportaciones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Capacitación e información

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en el trabajo

31.	¿Le informan con claridad cuáles son sus funciones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
-----	---	---------	--------------	------------	------------	-------

32.	¿Se le explica con claridad los resultados que debe obtener en su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
33.	¿Se le explica con claridad el objetivo de su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
34.	¿Le indican a quién debe dirigirse para resolver sus problemas o asuntos de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
35.	¿Le permiten asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
36.	¿Recibe capacitación útil para hacer bien su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Relación con el jefe

Las siguientes preguntas están relacionadas con el jefe o los jefes con quienes tiene contacto el trabajador

37.	¿Su jefe le ayuda a organizar mejor su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
38.	Su jefe tiene en cuenta sus puntos de vista y opiniones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
39.	¿Su jefe le comunica a tiempo la información relacionada con su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
40.	¿Su jefe le da orientación suficiente para realizar su trabajo adecuadamente?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
41.	¿Su jefe le ayuda a solucionar los problemas que se le presentan en el trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Relación con los compañeros

Las siguientes preguntas están relacionadas con la relación del trabajador con sus compañeros

42.	¿Confía en sus compañeros de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
43.	¿Entre compañeros logran solucionar los problemas de trabajo de una forma respetuosa?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
44.	¿En su trabajo le hacen sentir parte del grupo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

45.	¿Recibe ayuda de sus compañeros cuando tiene que realizar un trabajo en equipo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
46.	¿Sus compañeros de trabajo le ayudan cuando tiene dificultades?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Información del trabajador

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que recibe el trabajador, su rendimiento, reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad

47.	¿Le informan sobre lo que hace bien o mal en el trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
48.	¿La forma como le evalúan en su centro de trabajo le ayuda a mejorar su desempeño?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
49.	¿En su centro de trabajo le pagan a tiempo su salario?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
50.	¿El pago que recibe es el que merece por el trabajo realizado?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
51.	¿Al obtener los resultados esperados de su trabajo le reconocen o recompensan?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
52.	¿Quien realiza bien el trabajo puede crecer laboralmente dentro de su centro de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
53.	¿Considera que su trabajo es estable?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
54.	¿Existe continua rotación de personal en su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
55.	¿Siente orgullo de laborar en este centro de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
56.	¿Se siente comprometido con su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Violencia laboral

Las siguientes preguntas están relacionadas con actos de violencia laboral.

57.	¿En su trabajo puede expresarse libremente sin interrupciones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
-----	--	---------	--------------	------------	------------	-------

58.	¿Recibe constantemente críticas sobre su trabajo o sobre su persona?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
59.	¿Recibe burlas, calumnias, difamaciones o humillaciones en su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
60.	¿Ignoran su presencia o es excluido de las reuniones de trabajo y toma de decisiones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
61.	¿Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerle parecer un mal trabajador?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
62.	¿Sus éxitos laborales son ignorados y atribuidos a otros trabajadores?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
63.	¿Sus oportunidades de tener un ascenso o mejora laboral son bloqueadas o impedidas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
64.	¿Ha presenciado actos de violencia en su centro de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

## Atención al cliente y usuarios

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención al cliente y usuarios

**A** ¿En su trabajo debe brindar el servicio a clientes o usuarios? SI      NO

Si la respuesta **ha sido positiva**, debe contestar las siguientes preguntas.  
Si la respuesta **ha sido negativa**, puede pasar a las preguntas de la siguiente sección.

1.	¿Atiende a clientes o usuarios muy enojados?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
2.	¿Su trabajo le exige atender a personas muy necesitadas de ayuda o enfermas?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
3.	¿Para hacer su trabajo debe demostrar sentimientos distintos a los suyos?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
4.	¿Su trabajo le exige atender situaciones de violencia?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

**B** ¿Es usted jefe de otros trabajadores? SI      NO

Si la respuesta **ha sido positiva**, debe contestar las siguientes preguntas.  
Si la respuesta **ha sido negativa**, ha concluido el cuestionario.

## Actitud de los trabajadores

Las preguntas siguientes se relación con la actitud de las personas que supervisa

1.	¿Sus subalternos comunican tarde los asuntos de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
2.	¿Sus subalternos dificultan el logro de los objetivos de trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
3.	¿Sus subalternos cooperan poco en las actividades cotidianas cuando se les requiere?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
4.	¿Sus subalternos ignoran las sugerencias que se le hacen para mejorar su trabajo?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA

### Modelo 2.

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Todas las empresas, con independencia de su tamaño, tienen la obligación de identificar trabajadores que hayan sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo.

En caso que el centro de trabajo no cuente con esta información, tendrá que aplicar el siguiente modelo a todos los trabajadores.

Marque **SÍ** o **NO** según corresponda

## Acontecimiento traumáticos severos

**1** ¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:

<b>A.</b>	Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave	SI	NO
<b>B.</b>	Asaltos	SI	NO
<b>C.</b>	Actos violentos que derivaron en lesiones graves	SI	NO
<b>D.</b>	Secuestro	SI	NO
<b>E.</b>	Amenazas	SI	NO
<b>F.</b>	Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas	SI	NO

Si todas las respuestas a la **Sección 1: Acontecimiento traumático severo, son "NO"**, no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica.

En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección 1 es "SÍ"**, se requiere contestar las secciones:

2 Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento,

3 Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y

4 Afectación

**2** Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):

<b>A.</b>	¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?	SI	NO
<b>B.</b>	¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?	SI	NO

### 3 Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):

A.	¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?	SI	NO
B.	¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?	SI	NO
C.	¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?	SI	NO
D.	¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?	SI	NO
E.	¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?	SI	NO
F.	¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?	SI	NO
G.	¿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?	SI	NO

### 4 Afectación (durante el último mes):

A.	¿Ha tenido usted dificultades para dormir?	SI	NO
B.	¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?	SI	NO
C.	¿Ha tenido dificultad para concentrarse?	SI	NO
D.	¿Ha estado nervioso o constante en alerta?	SI	NO
E.	¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?	SI	NO

El trabajador requerirá **atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:**

- 1) Cuando responda "SÍ", en alguna de las preguntas de la **Sección II: Recuerdos persistentes sobre acontecimiento;**
- 2) Cuando responda "SÍ", en tres o más de las preguntas de la **Sección III: Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas al acontecimiento**
- 3) Cuando responda "SÍ", en dos o más de las preguntas de la **Sección IV Afectación**