

FACTORES PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL PERSONAL OBRERO DE UNA INDUSTRIA MAQUILADORA ARTESANAL

PSYCHOSOCIAL FACTORS PRESENT IN THE WORKFORCE OF AN ARTISAN MAQUILADORA INDUSTRY

Fabián Daniel SALGUERO MENDÍVIL ¹
Diana Isabel GÁMEZ ORDUÑO ²
Luis Fernando ERRO-SALCIDO ³
Gilberto Manuel CÓRDOVA-CÁRDENAS ⁴
Yazbet MENDIVIL-VALDEZ ⁵

Recibido	: 05.07.2024
Aprobado	: 10.09.2024
Publicado	: 11.10.2024

RESUMEN: Este estudio tiene como objetivo identificar la presencia de aspectos psicosociales en trabajadores de una maquiladora artesanal, utilizando un instrumento oficial mexicano, para diseñar alternativas que permitan condiciones adecuadas definidas desde la gerencia con la intención de mejorar el ambiente de trabajo. Se utilizó un enfoque cuantitativo, recolectando datos mediante las Guías de Referencias propuestas en la NOM035-STPS-2018, con un diseño exploratorio-descriptivo y transaccional. Se encuestaron 250 empleados, de los cuales el 50.4% eran mujeres y el 49.6% hombres. Los resultados mostraron un 97.6% de satisfacción con el ambiente de trabajo, pero también revelaron desafíos en el reconocimiento del desempeño (33.6%), la interferencia en la relación trabajo-familia (18%) y la violencia laboral (20.3%). Se recomienda generar más investigaciones y programas de intervención para identificar y mitigar estos riesgos, promoviendo el bienestar de los empleados.

Palabras clave: *Factores psicosociales, Seguridad, Salud, Normas Oficiales Mexicanas, NOM-035.*

ABSTRACT: This study aims to identify the presence of psychosocial aspects in workers of an artisanal manufacturing company, using an official Mexican instrument, to design alternatives that allow appropriate conditions defined by management with the intention of improving the work environment. A quantitative approach was used, collecting data through the Reference Guides proposed in NOM035-STPS-2018, with an exploratory-descriptive and cross-sectional design. A total of 250 employees were surveyed, of whom 50.4% were women and 49.6% men. The results showed 97.6% satisfaction with the work environment, but also revealed challenges in performance recognition (33.6%), work-family interference (18%), and workplace violence (20.3%). Further

¹ Pasante de Ingeniería Industrial y de Sistemas. Instituto Tecnológico de Sonora. Campus Nainari. Email: fabian1997jr@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9391-4305>

² Estudiante de Maestría en Administración y Desarrollo de Negocios. Instituto Tecnológico de Sonora, Campus Navojoa. Email: gomez.dianaisabel@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8555-8633>

³ Doctor en Ciencias. Instituto Tecnológico de Sonora, Campus Navojoa. Email: luis.erro19118@potros.itson.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0486-0377>

⁴ Doctor en Gestión Organizacional. Instituto Tecnológico de Sonora, Campus Navojoa. Email: gilberto.cordova13918@potros.itson.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9572-9421>

⁵ Doctora en Ciencias Económicas Administrativas, Instituto Tecnológico de Sonora, Campus Navojoa. Email: yazbet.mendivil19225@potros.itson.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5714-9936>

research and intervention programs are recommended to identify and mitigate these risks, promoting employee well-being.

Keywords: *Psychosocial factors, Safety, Health, Mexican Official Standards, NOM-035.*

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, el estudio de los factores psicosociales que afectan el bienestar de los empleados ha ganado una creciente relevancia debido a su impacto en la productividad y sostenibilidad de las organizaciones. La comprensión de cómo las dinámicas psicológicas y sociales de las organizacionales influyen en el desempeño y la salud de los trabajadores, se ha convertido en un tema central en la investigación en ciencias sociales y gestión de recursos humanos. Un entorno de trabajo positivo y una estructura organizacional clara son fundamentales para la satisfacción y el compromiso de los empleados, mientras que condiciones adversas, como la sobrecarga laboral y la falta de apoyo, pueden aumentar el estrés y la insatisfacción, afectando negativamente tanto al individuo como a la organización. Por ello, evaluar y abordar estos factores es esencial para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Algunas de las enfermedades psicológicas que se han estudiado como parte de estos factores en el trabajo son: fatigas crónicas, depresión, ansiedad, insatisfacción laboral, pérdida de interés hacia la realización del trabajo, entre otras; como se podrá notar todas afectan el desempeño y cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales en la empresa (Cerna Álvarez, 2024). Para salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores; en el caso de México, desde 2018, se dispone de normatividades oficiales que buscan proteger sus derechos, a través de leyes y reglamentos que proveen protección y cuidado a la salud y el bienestar de los ocupantes de los puestos de trabajo (Sánchez Ortega, 2024).

En la revisión de las divulgaciones científicas para la redacción de los antecedentes, se detectó que algunos autores aseveran que la interrelación entre los factores psicosociales, la estructura organizacional, los roles claramente definidos, los métodos de ejecución de tareas, el entorno laboral y el nivel de responsabilidad, inciden directamente en el bienestar de los empleados y afectan negativamente su capacidad para desempeñarse de manera significativa

(Vega Pérez et al., 2017). Continuando con el mismo autor, quien destaca el interés en identificar y reconocer estos factores, debido al potencial que generan las diversas alteraciones en el bienestar de los colaboradores. Esto suele manifestarse en enfermedades resultantes de falta de control del personal sobre sus actividades, espacios y relaciones en su lugar de trabajo, entre otros; resulta en un detrimento progresivo de la calidad de vida de los individuos.

Respecto a los orígenes del constructo, algunos autores refieren que se originó en 1984, como resultado de un artículo propuesto por la Organización Internacional del Trabajo, en donde se da relevancia y se asume la existencia de gran confusión respecto al estudio del tema. Los riesgos psicosociales involucran una variedad de elementos que requieren el considerar un número significativo de perspectivas, tales como la sobrecarga de trabajo, incapacidad en la toma de decisiones, problemas con los jefes, inconformidades con los sueldos, entre otros inconvenientes que pudieran surgir en la interacción con los compañeros de equipo (Muñoz Rojas et al., 2018).

Así, considerando los trabajos propuestos por expertos, la noción de factores psicosociales en el ámbito laboral es relativamente reciente, ya que surge en el último cuarto del siglo XX (Pinos Mora, 2017; Madero Gómez et al., 2024; Sánchez Ortega, 2024). No obstante, en 1867 se reconocía la importancia de lograr una moderación en el ser humano, respecto a enfermedades tales como estrés, con la intención de dejar en claro que un equilibrio entre el ambiente interno es crítico para un eficiente desempeño en la organización. La relevancia de diagnosticar los riesgos psicológicos en el ámbito laboral nace como consecuencia de lograr una innovación y mejora en los contextos sociales, económicos, políticos y tecnológicos vinculados con las condiciones del trabajo y las organizaciones modernas. Las normatividades internacionales vigentes exigen mayor atención en el cuidado y prevención de la salud y el bienestar de los colaboradores, obligando a la alta gerencia a implementar reglamentaciones que faciliten mejores niveles de salud ocupacional en las empresas del nuevo siglo (Pinos Mora, 2017).

Las normatividades mexicanas, específicamente las emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), se han propuesto lograr niveles adecuados de convivencia laboral,

y con ello, adecuadas métricas de salud y seguridad mental en las empresas. A inicios de la segunda década del siglo XX en México, se dictaminó dar la importancia requerida a los riesgos psicosociales, incorporándolos a la reglamentación de salud y seguridad en el trabajo. Subsecuentemente, Bucio-Gutiérrez et al. (2024), mencionan que para finales del 2018 se emitió una normatividad exclusiva para este concepto, denominada NOM-035-STPS-2018, divulgándose de manera oficial el 23 de octubre del 2018, proponiendo aplicarse en dos fases: la primera inició el 12 de octubre del año siguiente, la cual declaraba iniciativas de prevención de riesgos, identificar a empleados que habían sufrido o presenciado algún evento impactante en su trabajo, y la promoción de esta información en los centros de trabajo; la siguiente fase, iniciaría un año después, especificó la señalización y estudio de los riesgos psicosociales, así como la valoración del ambiente que rodea al trabajador, las acciones de mejora implementadas, sus estándares de control, estudios realizados por el sector salud y la vigencia de los registros.

En conformidad con las directrices establecidas por esta norma, los factores psicosociales incluyen elementos que pueden provocar trastornos como ansiedad, alteraciones del ciclo del sueño, insomnio y estrés. Estas perturbaciones suelen derivarse del estado del puesto de trabajo y la exposición del empleado a eventos traumáticos o violentos. Comprenden todas las condiciones inseguras y riesgosas presentes en el entorno laboral, tales como tareas que exceden las competencias del trabajador, falta de autoridad sobre sus responsabilidades, jornadas laborales que superan los límites establecidos por la Ley Federal del Trabajo (LFT), rotación de turnos sin períodos de descanso adecuados, liderazgo deficiente y relaciones negativas entre compañeros de equipo (DOF, 2018).

Uno de los antecedentes históricos más relevantes de este estudio es la contingencia laboral, que se manifiesta en accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, generando elevados costos humanos, sociales y económicos para la sociedad, el Estado y las empresas. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2019), se estima que cada año fallecen 2,78 millones de trabajadores debido a accidentes laborales y enfermedades profesionales, de los cuales 2,4 millones son atribuibles a este tipo de enfermedades. Además, 374 millones de trabajadores sufren accidentes laborales no mortales. Los días de trabajo

perdidos representan aproximadamente el 4% del PIB mundial y, en algunos países, pueden alcanzar o superar el 6%. Asimismo, Toro-Toro et al. (2021) estiman que más de un millón de personas están expuestas a sustancias peligrosas a nivel global, según lo expresó el jefe del programa de salud y seguridad de la OIT durante el 15° Congreso Mundial sobre Salud y Seguridad en el Trabajo, realizado en São Paulo, Brasil.

En el contexto mexicano, Rivera Grajeda et al. (2018) señalan que las estadísticas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registraron en 2017, un total de 198,720 accidentes laborales. De estos, 43,793 ocurrieron durante el desempeño de las funciones laborales y se clasificaron en la categoría de riesgo V, la más alta. En el estado de Sonora, al noroeste de México, se produjeron 5,548 de estos accidentes, representando el 2.79% del total nacional. Ese mismo año, se reportaron 298 muertes por accidentes laborales, de las cuales 116 correspondían a la categoría de riesgo V.

La pregunta de investigación del estudio se centra en identificar: ¿cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores en las industrias del sur de Sonora y qué propuestas podrían mejorar su rendimiento, beneficiando a dichas organizaciones? En este sentido, esta investigación tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales que los empleados pueden enfrentar en la realización de su trabajo, utilizando los instrumentos propuestos por una norma oficial mexicana, para identificar, analizar y aplicar medidas preventivas y lograr la reducción de su aparición en el trabajo y encaminar a la empresa hacia una mejora en las condiciones laborales y de seguridad en su personal.

METODOLOGÍA

La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, siguiendo la metodología propuesta por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Este enfoque se utiliza para evaluar y estimar problemas del estudio mediante la recopilación de datos numéricos. En este caso, se emplearán los instrumentos establecidos por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018), para verificar las hipótesis planteadas. El alcance de la misma será exploratorio-descriptivo: el enfoque exploratorio se aplica al análisis de ideas novedosas no

investigadas previamente, y el descriptivo detalla los componentes más relevantes del tema. El diseño será transaccional, ya que los datos se recopilaban en un único momento temporal. La población seleccionada para el estudio incluye todas las empresas del sector industrial de la ciudad de Navojoa, Sonora. Se visitaron estas organizaciones para explicar los objetivos del estudio, seleccionando aquellas que aceptaron colaborar a través del proyecto de prácticas profesionales del Instituto Tecnológico de Sonora. La muestra constó de 250 trabajadores, de los cuales 126 eran mujeres (50.4%) y 124 hombres (49.6%), todos con empleo activo y distribuidos en dos turnos. Se utilizó un muestreo aleatorio simple no probabilístico. El rango de edad más frecuente fue el de mayores de 36 años, con 123 empleados, y 171 trabajadores eran casados.

Para el desarrollo del estudio se utilizó la guía de referencia III, diseñada y validada por la NOM-035-STPS-2018. En términos de confiabilidad, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.826 y una varianza de 66.388. Se añadieron preguntas sobre datos sociodemográficos, como edad, sexo, estado civil, número de hijos, antigüedad y lugar de trabajo. El cuestionario incluyó instrucciones detalladas para facilitar su comprensión, estimándose que tomaría aproximadamente 10 minutos completarlo. La validez de la información se basa en la Norma Oficial Mexicana, lo que refuerza la confianza en esta herramienta.

El análisis factorial exploratorio (EFA) se utilizó para reducir un gran número de indicadores operativos a un menor número de variables conceptuales, siguiendo las técnicas descritas por de la Garza Carranza et al., (2024). Antes de realizar el EFA, se llevó a cabo la prueba de esfericidad de Bartlett y se obtuvo la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para evaluar la idoneidad de los datos. La prueba de esfericidad de Bartlett verifica si las correlaciones entre las variables son significativamente distintas de cero, mientras que el índice KMO, que oscila entre 0 y 1, sugiere si las correlaciones parciales entre variables pueden ser explicadas por otras variables. Un valor KMO inferior a 0.5 desaconseja el uso del análisis factorial exploratorio. En este estudio, el valor KMO fue de 0.688 y la prueba de esfericidad de Bartlett arrojó un valor de 2701, indicando que los datos eran adecuados para el análisis.

El instrumento utilizado para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo estaba compuesto por 72 ítems, utilizando una escala Likert de cinco opciones de respuesta: 1) Siempre, 2) Casi siempre, 3) Algunas veces, 4) Casi nunca y 5) Nunca. Las dimensiones evaluadas incluían condiciones en el ambiente de trabajo, carga de trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia. Estas dimensiones se agrupan en las siguientes categorías: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, falta de control sobre el trabajo, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo.

El procedimiento empleado en el estudio para analizar los factores psicosociales en una empresa industrial del sur de Sonora fue el siguiente:

1. Se estableció el objetivo de la investigación mediante el análisis de los datos recopilados sobre el tema.
2. Se eligió el instrumento considerando su confiabilidad y validez, optando por la NOM035, la cual es una Norma Oficial Mexicana.
3. Se seleccionó la empresa industrial en la ciudad de Navojoa, debido a su disposición para la aplicación del instrumento.
4. Se convocó a una reunión con los directivos de la empresa para presentar el instrumento y definir los días y horarios de aplicación.
5. Se determinó el tamaño de la muestra basado en el número de trabajadores.
6. Con la muestra delimitada, se procedió a aplicar el instrumento.
7. Se recopiló y analizó la información obtenida, utilizando el programa estadístico SPSS.
8. Tras examinar los resultados, se realizaron las interpretaciones y se redactó el informe final.

RESULTADOS

La implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 generó un impacto significativo y positivo en la empresa al facilitar la identificación de riesgos psicosociales y la detección de áreas susceptibles de mejora. Esta normativa permitió la adopción de medidas estratégicas para fomentar un entorno organizacional adecuado para los trabajadores, centrado en su bienestar y calidad de vida. Como consecuencia, se promovió un ambiente seguro y saludable, lo que a su vez favoreció el logro de los objetivos organizacionales.

Análisis de frecuencias de la Guía de Referencia III de la NOM 035

Tras la administración de las encuestas, se determinó que, de los 250 trabajadores en planta, 126 son mujeres, representando el 50.4% del total, mientras que los 124 restantes son hombres, constituyendo el 49.6% (véase Tabla 1). En términos de distribución etaria, el grupo predominante está compuesto por trabajadores mayores de 36 años, con 123 individuos, lo que equivale al 49.2%. Le sigue el grupo de 31 a 35 años, con 56 trabajadores que representan el 22.4%. En tercer lugar, se encuentran aquellos entre 26 y 30 años, sumando 47 personas y representando el 18.8%. El grupo menos numeroso es el de trabajadores de 18 a 25 años, con solo 24 personas, lo que constituye el 9.6% del total encuestado (ver Tabla 2).

Tabla 1

Sexo de los sujetos encuestados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombres	124	49.6	49.6	49.6
Mujeres	126	50.4	50.4	100.0
	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Edad de los sujetos encuestados

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 25 años	24	9.6	9.6	9.6
de 26 a 30 años	47	18.8	18.8	28.4
de 31 a 35 años	56	22.4	22.4	50.8

Mayor de 36 años	123	49.2	49.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

En cuanto al estado civil, se determinó que el 68.4% de los trabajadores están casados, lo que corresponde a 171 empleados, mientras que los 79 restantes, que representan el 31.6%, son solteros (ver Tabla 3). En relación con el número de hijos, el 36% de los participantes tiene dos hijos, seguido por el 22.8% con tres dependientes, y el 21.2% con un solo hijo. Además, el 17.2% no tiene descendencia, y solo el 0.4% tiene cinco hijos, siendo este el porcentaje más bajo (véase Tabla 4). En términos de antigüedad en la empresa, el grupo más numeroso, con un 45.6%, cuenta con entre 1 y 5 años de experiencia. Le sigue el 24.8% con entre 6 y 10 años, el 16% con entre 11 y 15 años, el 6.8% con entre 16 y 20 años, el 4% con menos de un año, el 2.4% con entre 21 y 25 años, y finalmente, el 0.4% con más de 31 años de antigüedad (datos en Tabla 5).

Tabla 3*Estado civil de los sujetos encuestados*

Edo. Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	79	31.6	31.6	31.6
Casado	171	68.4	68.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Tabla 4*Número de hijos de los encuestados*

Hijos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No hijos	43	17.2	17.2	17.2
1 hijo	53	21.2	21.2	38.4
2 hijos	90	36.0	36.0	74.4
3 hijos	57	22.8	22.8	97.2
4 hijos	6	2.4	2.4	99.6
5 hijos	1	0.4	0.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

Tabla 5*Antigüedad en la empresa de los encuestados*

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de un año	10	4.0	4.0	4.0
De 1 a 5 años	114	45.6	45.6	49.6
De 6 a 10 años	62	24.8	24.8	74.4
De 11 a 15 años	40	16.0	16.0	90.4
De 16 a 20 años	17	6.8	6.8	97.2
De 21 a 25 años	6	2.4	2.4	99.6
De 26 a 30 años	1	0.4	0.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 presenta una clasificación detallada en categorías y dominios según su guía de referencia 3, que se utilizó en este estudio debido al número de participantes. Las categorías se estructuran en cinco dimensiones: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo, y entorno organizacional. Los dominios, por su parte, se agrupan en: condiciones en el ambiente de trabajo, cargas de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornadas de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, violencia, reconocimiento del desempeño, e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad. A continuación, se ofrece una descripción sucinta de cada uno de estos dominios, junto con los resultados obtenidos en cada dimensión.

Categorías

Ambiente de trabajo: hace referencia al conjunto de elementos que afectan tanto la salud física como mental de los empleados. En este contexto, se presentan los resultados obtenidos, los cuales indican que solo el 2.4%, lo equivalente a 6 trabajadores, señalaron que la empresa necesita mejorar su ambiente de trabajo, sugiriendo que esta área no necesita ser atendida de urgencia.

Factores propios de la actividad: alude a las exigencias laborales y al nivel de control que se tiene sobre ellas en el desempeño de las tareas asignadas. En este análisis, se evidencia que la mayoría de los empleados no expresaron quejas con respecto a las labores que deben

llevar a cabo, ya que el 92.4% se ubicó en la categoría nula, mientras que el 2% se posicionó en bajo, un 4% en medio y solo un 1.6% en alto.

Organización del tiempo de trabajo: se refiere a la estructuración de las horas laborales y su impacto en la conciliación entre el trabajo y la vida familiar, aspecto en el cual el empleado se ve afectado al realizar sus labores. En este análisis, se presentan resultados que requieren atención, dado que el 26.4%, es decir, 30 colaboradores, muestran algún grado de riesgo psicosocial. Esto se refleja en niveles de riesgo muy alto y alto de 1.2% cada uno respectivamente, medio 9.6% y bajo 14.4%.

Liderazgo y relaciones de trabajo: en esta clasificación se abordan aspectos como el liderazgo, las interacciones en el entorno laboral y la presencia de violencia en el lugar de trabajo. Mayoritariamente, se observa que el 96.4% de los casos se encuentra en la categoría nula, lo que sugiere relaciones laborales saludables y un liderazgo efectivo. Solo un pequeño porcentaje del 3.6%, se ubicó en el rango bajo.

Entorno organizacional: en este apartado se examina la percepción de reconocimiento del desempeño y el grado de sentido de pertenencia e inestabilidad percibido por los empleados. Los resultados obtenidos muestran indicadores que requieren atención por parte de la empresa, dado que 47 colaboradores, es decir, el 18.8% del total de trabajadores, expresaron algún nivel de insatisfacción en esta área. Estos niveles se distribuyen de la siguiente manera: muy alto (1.2%), alto (2.4%), medio (6.4%) y bajo (8.8%).

En relación con las categorías evaluadas, es evidente que todas requieren la atención de la alta dirección para implementar medidas correctivas dirigidas a los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. En promedio, un 88.24% de las evaluaciones se ubicaron en la categoría de riesgo nulo o despreciable, mientras que el 11.76% restante señaló áreas que necesitan mejoras. Los resultados sugieren la necesidad de una atención particular en las categorías de organización del tiempo de trabajo y entorno organizacional, que mostraron valores superiores al 1% en los rangos de riesgo medio, alto y muy alto. Además, aunque en menor medida, se subraya la importancia de considerar los factores propios de la actividad, ya que también presentan valores en el nivel medio y demandan atención (ver tabla 6).

Tabla 6*Resultados de categorías*

<i>Categoría</i>	<i>Nulo</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Muy alto</i>	<i>Total</i>
Ambiente de trabajo	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Factores propios de la actividad	92.4%	2.0%	4.0%	1.6%	0.0%	100.0%
Organización del tiempo de trabajo	73.6%	14.4 %	9.6%	1.2%	1.2%	100.0%
Liderazgo y relaciones de trabajo	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Entorno organizacional	81.2%	8.8%	6.4%	2.4%	1.2%	100.0%
Promedio	88.2%	6.2%	6.7%	1.7%	1.2%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Dominios

Condiciones en el ambiente de trabajo: esta categoría se refiere a las condiciones presentes en el entorno laboral, abarcando todas las circunstancias que afectan la actividad en una oficina, una fábrica, u otro lugar de trabajo. En este aspecto, el 2.4%, que equivale a 6 trabajadores, señaló que la empresa necesita mejorar las condiciones dentro del ambiente laboral, sugiriendo que este aspecto debe ser atendido.

Cargas de trabajo: aborda la cantidad de tareas asignadas, los ritmos acelerados para completarlas, la percepción de la carga mental y emocional, así como la alta responsabilidad y las contradicciones en la ejecución de las funciones laborales. Según los resultados, el 7.6% de los encuestados experimenta fuertes cargas de trabajo, de los cuales, el 2.4% las calificó como altas, el 2.8% como medias y el 2.4% como bajas.

Falta de control sobre el trabajo: se refiere a la falta de autonomía y control sobre las tareas, la limitada o nula oportunidad de crecimiento, la escasa participación en la toma de decisiones y el manejo del cambio, así como la insuficiente capacitación. Según las encuestas, se observó que el 50.4%, lo equivalente a 126 trabajadores, es decir, un número significativo del total, expresaron la necesidad de que la empresa aborde este problema, ya

que se encuentran en algún nivel de riesgo psicosocial, con porcentajes que incluyen muy alto (3.2%), alto (8.4%), medio (10.8%) y bajo (28%).

Jornadas de trabajo: se examinó si los empleados consideran que las jornadas laborales son prolongadas. Se observó que, del total de 250 encuestados, el 41.2% expresaron la necesidad de que la empresa tome medidas al respecto. Los resultados indican que el 1.6% consideró este aspecto como muy alto, el 2% como alto, mientras que el 26% lo percibió como medio y el 11.6% como bajo.

Interferencia relación trabajo-familia: se evaluó el impacto del trabajo en las responsabilidades familiares de los empleados. En este caso, el 43.6% de los encuestados señaló la necesidad de atención por parte de la empresa. Se encontró que el 1.2% lo consideró como muy alto, el 2.8% como alto, el 11.6% como medio y el 28% como bajo.

Liderazgo: se investigó si existe confusión en las responsabilidades y la percepción sobre las cualidades de los líderes, desde la perspectiva de los trabajadores. Los resultados revelan que la mayoría de los empleados reconocen una claridad en las funciones de los líderes, con un 82.4% calificado como nulo. Mientras tanto, un 6% se ubicó en el rango bajo, el 4.8% en el medio, el 3.6% y el 3.2% obtuvieron las calificaciones de alto y muy alto, respectivamente.

Relaciones de trabajo: este aspecto examina las interacciones sociales en el entorno laboral, así como la calidad de las relaciones con los colegas y los supervisores. Los resultados muestran que las mismas son mayormente positivas, ya que el 98.4% de los trabajadores se encuentra en el nivel nulo, casi la totalidad de ellos, mientras que sólo un 1.2% se sitúa en el nivel bajo y un 0.4% en el nivel medio.

Violencia: se evaluó el porcentaje de trabajadores que perciben la presencia de violencia en sus lugares de trabajo. Los datos recopilados de las encuestas revelaron que el 82.8% de los empleados considera este fenómeno como nulo o insignificante, mientras que el 7.2% lo percibe como bajo, el 4.8% como medio, el 2% alto y el 3.2% declara haber experimentado o presenciado actos de violencia de forma muy alta en su entorno laboral.

Reconocimiento del desempeño: se examinó la falta de retroalimentación sobre el desempeño laboral, así como el reconocimiento y la compensación recibidos. Los resultados

indican que el 35.2% de los trabajadores expresan la necesidad de que la empresa aborde este aspecto, siendo el 1.6% muy alto, el 4.4% alto, el 7.6% medio y el 21.6% bajo.

Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad: se recopilieron datos sobre el escaso sentido de pertenencia de los empleados y la inestabilidad en sus puestos de trabajo. Los resultados muestran que el 32% de los trabajadores ofrecieron respuestas desfavorables, con el 0.8% clasificado como muy alto, el 3.2% como alto, el 2.8% como medio y el 25.2% como bajo.

Según los dominios analizados, es evidente que se presentaron valores que exigen la intervención de la alta dirección para implementar medidas correctivas en relación con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. En promedio, el 75.12% de las evaluaciones se situó en el nivel nulo o despreciable, mientras que el 24.88% restante señaló áreas que requieren mejoras. A partir de estos resultados, se recomienda prestar especial atención a los dominios de falta de control sobre el trabajo, jornadas laborales, interferencia en la relación trabajo-familia, violencia y reconocimiento del desempeño, ya que superan el 1% en los niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto. Además, aunque en menor medida, se subraya la importancia de considerar los dominios de insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, así como la carga de trabajo, que también presentan valores en el nivel alto (ver Tabla 7).

Tabla 7

Resultados de dominios

Dominio	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Total
Condiciones en el ambiente de trabajo	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Cargas de trabajo	92.4%	2.4%	2.8%	2.4%	0.0%	100.0%
Falta de control sobre el trabajo	49.6%	28.0%	10.8%	8.4%	3.2%	100.0%
Jornadas de trabajo	58.8%	11.6%	26.0%	2.0%	1.6%	100.0%
Interferencia relación trabajo-familia	56.4%	28.0%	11.6%	2.8%	1.2%	100.0%
Liderazgo	82.4%	6.0%	4.8%	3.6%	3.2%	100.0%

Relaciones de trabajo	98.4%	1.2%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Violencia	82.8%	7.2%	4.8%	2.0%	3.2%	100.0%
Reconocimiento del desempeño	64.8%	21.6%	7.6%	4.4%	1.6%	100.0%
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	68.0%	25.2%	2.8%	3.2%	0.8%	100.0%
Promedio	75.1%	13.4%	8.0%	3.6%	2.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en el presente estudio permitió identificar diversas áreas críticas dentro de las categorías y dominios evaluados. Las categorías abarcaron el ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo, y entorno organizacional. Los resultados indican que, aunque la mayoría de los empleados no señalaron problemas significativos en el ambiente de trabajo y las relaciones laborales, existen preocupaciones destacables en la organización del tiempo de trabajo y el entorno organizacional. Específicamente, un 26.4% de los empleados manifestaron algún grado de riesgo psicosocial relacionado con la organización del tiempo de trabajo y un 18.8% con el entorno organizacional.

Respecto a los dominios, se observaron áreas que requieren atención urgente, como la falta de control sobre el trabajo, jornadas laborales, interferencia en la relación trabajo-familia, violencia y reconocimiento del desempeño. Un 50.4% de los empleados destacó la necesidad de mejorar el control sobre sus tareas, y un 41.2% señaló la necesidad de ajustar las jornadas laborales. Asimismo, un 43.6% de los empleados consideró que la interferencia entre el trabajo y la vida familiar debe ser abordada. Estos resultados subrayan la importancia de que la alta dirección implemente medidas correctivas para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar las condiciones laborales, promoviendo un entorno más saludable y seguro para todos los trabajadores.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos del instrumento de investigación, se observa un alto nivel de satisfacción entre los empleados en relación con las condiciones del ambiente de trabajo, con un 97.6% (244 empleados) clasificados en el nivel nulo de riesgo. Este hallazgo es consistente con el estudio de Cotonieto-Martínez (2021), quien sostiene que esta dimensión no representa un riesgo significativo, dado que solo el 2.4% del personal se encuentra en el nivel bajo de riesgo. Asimismo, Uribe-Prado (2020) identifica a los empleados con mayores niveles de riesgos psicosociales, destacando que un 26.9% (82 personas) manifiestan un reconocimiento deficiente del desempeño. Estos resultados son congruentes con el presente estudio, donde se detecta que el 35.2% (88 empleados) requieren atención en la dimensión de reconocimiento del desempeño.

Por otro lado, los resultados en el dominio de interferencia entre trabajo y vida familiar son preocupantes, ya que el 43.6% de los empleados considera que su empleo afecta el tiempo de calidad con sus seres queridos. Según Cázares Sánchez (2020), este factor de riesgo puede tener repercusiones en la salud mental de los colaboradores, manifestándose en estrés, ansiedad, depresión, cansancio, emociones negativas y problemas de sueño, lo que a su vez puede impactar negativamente en la eficiencia y productividad laboral.

Además, se identifica un porcentaje significativo de problemas en las categorías de violencia y jornada laboral que requieren atención. Los resultados indican que el 17.2% (43 empleados) han experimentado o presenciado actos de violencia en el entorno laboral, como acoso, hostigamiento o maltrato. Por otra parte, el 41.2% (103 empleados) considera que sus horarios laborales son críticos. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Uribe-Prado (2020), que señala altos niveles de violencia y exigencias laborales, afectando al 24.9% y al 24.6% de los empleados, respectivamente.

CONCLUSIONES

La imperiosa necesidad de identificar y evaluar los riesgos psicosociales emerge de las condiciones adversas que amenazan el bienestar de los trabajadores, tales como las

deficiencias en la carga laboral, un liderazgo inadecuado, la falta de control y autonomía en el desempeño de sus funciones, y los incidentes de violencia que pueden surgir entre colegas de diversos niveles jerárquicos. Con el tiempo, estos factores se vuelven cada vez más prevalentes en las organizaciones, haciendo crucial su prevención o mitigación. Los propietarios y la alta gerencia deben declarar como objetivos prioritarios el apreciar, proteger y formar a su personal de manera que cuenten con una mejor preparación y protección en la realización de su trabajo (Duarte Beltrán, 2023).

En resumen, el objetivo planteado se ha alcanzado, evidenciando que en las empresas industriales existen factores que influyen en el rendimiento de los empleados, ya sea positiva o negativamente. Esto se ha corroborado mediante la aplicación de los instrumentos proporcionados por la NOM035-STPS-2018, los cuales revelan que las relaciones positivas entre colegas contribuyen a que los empleados se sientan valorados dentro de la organización. No obstante, también se han identificado casos de violencia y accidentes laborales, los cuales impactan negativamente en la capacidad de los trabajadores para desempeñarse adecuadamente, debido a problemas como el insomnio y la falta de concentración.

Es necesario crear espacios donde se haga escuchar la voz de los trabajadores respecto de los riesgos que perciben en la realización de su trabajo, y hacerlos partícipes de las acciones de mejora, logrando con ellos mayor participación y respaldo de las propuestas de mejora para brindar espacios más seguros y dignos en la empresa (Labrada González et al., 2023).

Las empresas tienen la responsabilidad de asignar recursos que les permitan reducir la presencia de este tipo de riesgos en los lugares de trabajo y con ello disminuir la exposición a estos eventos, para ello deberán ser promotores de acciones de protección encaminados a crear y sostener un lugar seguro y digno para la realización de las funciones de los trabajadores en la empresa (Martínez-Mejía, 2023), ejemplos que pueden ser tomados de investigaciones futuras, por lo tanto, es recomendable continuar investigando sobre este tema, explorando la interrelación entre todos estos factores y su impacto en las tareas cotidianas y en el ambiente laboral de los trabajadores. El objetivo es sugerir acciones que puedan implementarse para abordar cada una de las categorías y dominios identificados en

la empresa, con el fin de establecer un entorno favorable que permita el desarrollo óptimo de las habilidades de los empleados y así avanzar hacia la eficiencia empresarial.

REFERENCIAS

- Bucio-Gutiérrez, D., Olivera-Zura, A. F., Maya-Campos, E-I., Hernández-Torres, S. G. y Reyna-Castillo, M. (2024). Factores psicosociales en el trabajo industrial de la zona sur de Tamaulipas: una valoración estructural-no paramétrica de la NOM-035-STPS-2018. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (3), 74. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v1i3.4179>
- Cázares Sánchez, C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Cambios Y Permanencias*, 11(1), 602–624. Recuperado a partir de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/11075>
- Cerna Álvarez, D. (2024). Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo: el caso de México. *Contextualizaciones Latinoamericanas*, 2(31), 23-34. <https://doi.org/10.32870/cl.v2i31.8056>
- Cotonieto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499-523. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- de la Garza Carranza, M. T., Gaspar Hernández, M. F., López Lemus, J. A. y Atlatenco Ibarra, Q. (2024). Análisis psicométrico de la validez del cuestionario de factores de riesgo psicosociales incluido en la norma NOM-035-STPS-2018. *Psicumex*, 14(1), 1–35. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v14i1.561>
- DOF. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Duarte Beltrán, E. (2023). Programa de intervención para mejorar el entorno organizacional de una empresa con base en la NOM-035-STPS-2018. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 8(24), 70–100. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.224>

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (1ra. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Labrada González, E., Fong Betancourt, M. I. y Yabor Labrada, M. d. C. (2023). Descripción de factores de riesgo psicosociales en personal de salud ecuatoriano respecto a la pandemia COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 42, e2952. <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/2952>
- Madero Gómez, S., Montes, J. L. y del Castillo, E. (2024). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. *Contaduría y administración*, 69(1), 77-99. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>
- Martínez-Mejía, E. (2023). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIAS ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 30(2), 1-16. <https://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N. y Hernández Palm, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia, primera edición. OIT*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Pinos Mora, L. (2017). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 26. <https://doi.org/10.24133/rcsd.v2n1.2017.07>
- Rivera Grajeda, J., León-Duarte, J. A. y Olea-Miranda, J. (2018). Un Sistema de Gestión de Riesgos Laborales en una Empresa de la Industria Alimentaria en Hermosillo Sonora. *Avance de investigación en ingeniería en el Estado de Sonora*, 4(1), 348-354.
- Sánchez Ortega, J. (2024). Seguridad para el trabajo y salud ocupacional. Una revisión sistemática a partir de las normativas, protocolos y sostenibilidad ecuatoriana. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 9(1), 360-408.

- Toro Toro, J., Vega Falcón, V. y Romero Fernández, A. (2021). Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y su aplicación en la justicia ordinaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 357-362.
- Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación Administrativa*, 49(125), 1–17.
<https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
- Vega Pérez, J. G., Vargas Ramos, M. F., Amores Guevara, P. del R. y Arias Tapia, S. A. (2017). Riesgos psicosociales y la seguridad industrial en las lavanderías textiles del Cantón Pelileo. *Revista De Comunicación De La SEECI*, (43), 135–149.
<https://doi.org/10.15198/seeci.2017.43.135-149>