



FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LAS ORGANIZACIONES

ENEIDA OCHOA AVILA, CARLOS ALBERTO MIRÓN JUÁREZ,
SANTA MAGDALENA MERCADO IBARRA
Y CLAUDIA GARCÍA HERNÁNDEZ
(COORDINADORES)

Qartuppi®

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LAS ORGANIZACIONES

ENEIDA OCHOA AVILA, CARLOS ALBERTO MIRÓN JUÁREZ,
SANTA MAGDALENA MERCADO IBARRA
Y CLAUDIA GARCÍA HERNÁNDEZ
(COORDINADORES)

Qartuppi®

Esta obra fue sometida a un proceso de revisión por pares bajo la modalidad a doble ciego y su dictamen de aceptación cumple con criterios de evaluación y calidad científica.

Agradecemos el apoyo otorgado por la Dirección de Ciencias y Humanidades del Instituto Tecnológico de Sonora para la publicación de esta obra.

Obra financiada con recurso PROFAPI 2023.

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LAS ORGANIZACIONES

1era. edición, septiembre 2023

ISBN 978-607-8694-45-7

DOI 10.29410/QTP.23.08

D.R. © 2023. Qartuppi, S. de R.L. de C.V.

Villa Turca 17, Villas del Mediterráneo

Hermosillo, Sonora 83220 México

<https://qartuppi.com>

Edición: Qartuppi, S. de R.L. de C.V.

Diseño editorial: León Felipe Irigoyen

Portada: Rifkat Kakaev/scop.io



Esta obra se edita bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

COMITÉ CIENTÍFICO

Dra. Cecilia Aguilar Ortega

Universidad Autónoma de Yucatán

Marisol Arvizu Armenta

Universidad de Sonora

Dra. María Guadalupe Centeno Ley

Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Thelma Elena Cetina Canto

Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Cecilia Colunga Rodríguez

Universidad de Guadalajara

Dr. Mario Ángel González

Universidad de Guadalajara

Dra. María de Lourdes Preciado Serrano

Universidad de Guadalajara

Dr. Mario Gerardo Serrano Pereira

Universidad Autónoma de Yucatán

Dr. Julio César Vázquez-Colunga

Universidad de Guadalajara

Dra. Claudia Liliana Vázquez-Juárez

Universidad de Guadalajara

CONTENIDO

• 7 •

PRÓLOGO

Carlos Alberto Mirón Juárez

• 9 •

CAPÍTULO 1

NOM-035, pieza estratégica para generar un clima organizacional favorable en una institución privada de educación

Dania Patricia García Nieblas y Gloria Isabel Bojórquez Morales

• 27 •

CAPÍTULO 2

Factores de riesgo psicosocial del trabajo que afectan el desempeño en administrativos de educación superior

María del Rosario Valdez Reyes, Irma Guadalupe Esparza García y Eneida Ochoa Avila

• 43 •

CAPÍTULO 3

Factores de riesgo psicosocial en empresas de la industria del entretenimiento del sur de Sonora

Santa Magdalena Mercado Ibarra, Marla Vianney Espinoza Rivera, Eneida Ochoa Avila y María Teresa Fernández Nistal

• 55 •

CAPÍTULO 4

Evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresa del sector manufacturero

Yaritza Alejandra Murrieta Saavedra y Eneida Ochoa Avila

• 68 •

CAPÍTULO 5

Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa inmobiliaria de Ciudad Obregón, Sonora

*Guadalupe Noriega Rivero, Rafael Alejandro Barraza Hernández
y Eneida Ochoa Avila*

• 79 •

CAPÍTULO 6

Trabajo-Familia y rendimiento laboral en docentes de una universidad pública del sur de Sonora

Joanna Mariby Cota-Beltrán y Eneida Ochoa Avila

• 94 •

CAPÍTULO 7

Factores de riesgos psicosociales y estrés laboral en una empresa de administración de alimentos

*Claudia García Hernández, Grecia Meza Aguilar,
Giovana Rocío Díaz Grijalva y Santa Magdalena Mercado Ibarra*

• 111 •

CAPÍTULO 8

VARIABLES ATRIBUTIVAS Y SU CORRELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL NOROESTE DE MÉXICO

*Claudia García Hernández, Carlos Alberto Mirón Juárez,
Eneida Ochoa Avila y Santa Magdalena Mercado Ibarra*

• 125 •

CAPÍTULO 9

Desgaste profesional y trastornos clínicos en médicos residentes

*Jorge Ignacio Acosta Verdugo, Raquel García Flores
y Christian Oswaldo Acosta Quiroz*

PRÓLOGO

A partir de la Revolución Industrial, nuestra sociedad ha sentado sus bases de productividad sobre la estructura de las organizaciones; este paradigma fue desarrollando un nuevo modo de trabajo, así como nuevos estilos de vida. Es así como la relación entre los individuos y las actividades productivas aumentaron su complejidad.

En el entendido de dicho escenario, actualmente se reconoce que la relación entre persona y el trabajo en el marco de las organizaciones, puede llevar a consecuencias negativas cuando dicha relación no es saludable, lo que ha dado lugar al aumento de enfermedades asociadas al comportamiento organizacional, principalmente problemas cardiovasculares, musculoesqueléticos, trastornos psicológicos, entre otros.

A través del trabajo continuo de psicólogos, se ha podido evidenciar que dentro del fenómeno organizacional existen procesos y variables que inciden no solo en el desarrollo de patologías físicas y psicológicas —las cuales han sido ya reconocidas y reguladas en México con la NOM-035-STPS-2018—, sino también en la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores.

La presente obra pretende fungir como recurso de consulta para estudiantes y profesionistas de la psicología en las áreas de las organizaciones, particularmente bajo el interés de reconocer, identificar y abordar la problemática de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, a partir de criterios objetivos y científicos que permitan garantizar conocimiento de calidad para el futuro análisis de dichos fenómenos.

En esta obra, el lector podrá consultar reportes empíricos y análisis de estudios respecto a los factores de riesgo psicosociales en diversos ámbitos organizacionales; entre estos, podrá encontrar hallazgos relacionados al gremio de profesionales de la salud, trabajadores del sector de educación a nivel administrativo y docente, y trabajadores del sector industrial, comercial, de servicios e inmobiliario y de la construcción. Esta diversidad de ámbitos o grupos obedece al reconocimiento de las particularidades y retos que representa cada uno de estos sectores y las necesidades de cada una de estas poblaciones respecto a la salubridad laboral.

En el caso del sector educativo, el lector podrá consultar hallazgos respecto al valor instrumental que tiene el factor normativo para la regulación e incidencia de un clima laboral positivo en instituciones de educación; se aborda a trabajadores administrativos de dicho ramo y el efecto que tienen los factores de riesgo psicosocial para su desempeño; asimismo, se aborda el caso de docentes universitarios, en quienes se identifica un efecto en su rendimiento en función del conflicto dicotómico de trabajo y familia.

Para el sector de servicios se abordan dos estudios enfocados en el análisis de los factores de riesgo psicosociales tanto para trabajadores del sector de servicios de entretenimiento como de servicios inmobiliarios. Se aportan reportes descriptivos que permiten no solo identificar qué factores de riesgo psicosociales se encuentran presentes en poblaciones que son poco estudiadas en la literatura, sino también, se aportan evidencias del proceso evolutivo del fenómeno de los factores de riesgo psicosociales.

Se destaca además que la obra cuenta con el abordaje del fenómeno de riesgos psicosociales en trabajadores obreros de la industria manufacturera y de producción a nivel regional. Los hallazgos reportados en los estudios que comprenden esta obra logran aportar la discriminación de aquellos factores individuales que se asocian a los factores de riesgo psicosocial en dicha población.

Por último, el lector podrá encontrar un abordaje interesante y pertinente respecto a los trastornos clínicos de una población altamente vulnerable a los fenómenos psicosociales en el trabajo, los médicos; lo anterior atendiendo al desgaste ocupacional como uno de los factores precedentes de dichos trastornos.

Esta obra representa el esfuerzo por establecer un marco de referencia para futuros estudios en el ámbito de la psicología de las organizaciones al integrar estudios relevantes, objetivos, novedosos, metódicos y fructíferos; basados en dictaminaciones de expertos en el área de la psicología organizacional. Cada uno de los capítulos representa una aportación valiosa, la cual se espera funja como precedente para futuros estudios que permitan conocer y abordar las problemáticas organizacionales de manera íntegra y científica. ●

Carlos Alberto Mirón Juárez

CAPÍTULO 1

NOM-035, pieza estratégica para generar un clima organizacional favorable en una institución privada de educación

Dania Patricia García Nieblas y Gloria Isabel Bojórquez Morales

El análisis y atención a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo es un tema que ha interesado tanto a organismos internacionales como a investigadores, tal es el caso de Ramazzini (Araujo & Trujillo, 2002), considerado el padre de la medicina ocupacional, organismos como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (Moreno, 2018) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Moreno, 2011) al reconocer el derecho de los trabajadores al bienestar físico, mental y social en el desempeño de sus funciones. Asimismo, el tema del ambiente laboral no es algo nuevo, ya que este tiene sus orígenes en la teoría de las relaciones humanas, encabezada por Elton Mayo y centrada en el interés por las personas como instrumento para mejorar los resultados (Koontz et al., 2012).

La meta final de un gran número de empresas privadas es generar riqueza y lo consideran su factor de éxito. Sin embargo, las condiciones recientes del entorno en que operan las organizaciones, como la globalización y las necesidades del mercado, han incrementado e intensificado los riesgos psicosociales, como lo infieren la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la Universidad Autónoma de México (UNAM), al identificar que desde hace años, dichos riesgos están impactando considerablemente a las empresas en términos económicos, laborales y de la salud de los trabajadores (Ramos, 2019).

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) ha sentado la preocupación por la salud emocional de los colaboradores y el clima laboral en la NOM 035, que consiste en identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, además de promover un ambiente de trabajo favorable (STPS, 2018).

En el sector de servicios, como los relacionados con la salud y la educación, encontramos que Maslach en 1976 aportó un análisis sobre el estrés laboral en los profesionales que colaboran en este tipo de organizaciones, y lo describió como un proceso donde el empleado pierde interés en sus responsabilidades y muestra actitudes negativas en la atención a los clientes y hacia la empresa a la que pertenece (González & Criado del Pozo, 2006). En el ámbito educativo, las investigaciones relacionadas con los factores personales y psicosociales en el trabajo han descrito que las creencias, atribuciones, expectativas, autoeficacia y afrontamiento ocasionan que el personal docente experimente un alto nivel de estrés (Pérez, 2015).

En este orden de ideas, se identifica que el personal de las instituciones educativas no está exento de padecer estrés laboral, incluso se puede considerar que se enfrentan a fuertes exigencias por formar profesionales que se desempeñen exitosamente en el mundo de los negocios, que requieren ser más competitivos para cumplir con las expectativas del mercado. En el caso de los docentes, estos deben captar el interés de los estudiantes hacia el aprendizaje empleando diferentes metodologías, procesos y tecnologías, ya que los alumnos tienen muchos distractores, poca motivación por su formación y, en algunos casos, no tienen una visión a futuro que conecte con su estancia en la escuela. En relación con el personal administrativo, las demandas por captar alumnado, retenerlo y formarlo con base en las necesidades del mundo empresarial, los lleva a manifestar síntomas psicósomáticos por la carga de trabajo y la presión por cumplir con los indicadores establecidos por los directivos (Darrigrande et al., 2009).

Recientemente, la institución de educación superior (IES) en estudio ha pasado por una serie de cambios que van desde el marco estratégico, el diseño organizacional, los procesos, los métodos de trabajo y las metas. Los trabajadores han estado sujetos a indicadores que constantemente son monitoreados, ocasionando desgaste físico y mental, así como limitar las horas dedicadas a la familia y aspectos personales, en el afán de cumplir con los resultados diarios, semanales y mensuales que les han solicitado.

A esto se suma, que los contratos de los docentes son temporales, generando incertidumbre y presionándolos a cumplir al pie de la letra con una serie de exigencias para permanecer en este tipo de empleo. Derivado de lo anterior, algunos trabajadores se

sienten presionados por obtener las mejores evaluaciones en el cumplimiento académico y administrativo para conservar su empleo.

Dichas presiones, pueden llevar al profesional a sentirse agotado y estresado en el trabajo. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es analizar los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional en el personal de una institución privada de educación superior, para establecer programas de atención que coadyuven a la prevención de dichos factores y promoción de un clima laboral saludable, apegándose a los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018. Además, considerando la situación actual de la organización en estudio, se plantea que los factores de riesgo psicosocial están en un nivel medio de riesgo, al igual que los factores del entorno organizacional.

El tema de este estudio es de suma importancia porque de las organizaciones dedicadas a la educación depende la formación de profesionales que serán parte del éxito de las empresas en el futuro y de la construcción de una sociedad ideal. En apoyo a lo antes mencionado, la OMS (2010) refirió que “Los empleadores están reconociendo la ventaja competitiva que les puede proporcionar un Ambiente de Trabajo Saludable, en contraste con otros para los cuales un ambiente de trabajo seguro y sano es solamente un costo necesario para hacer negocios” (p.6).

Los resultados de la presente investigación beneficiarán al personal administrativo y docente, permitiendo el diseño de acciones tendientes a que laboren en una organización armónica, segura y que les proporcione bienestar físico y emocional, generándole sentido de pertenencia y placer por el desempeño de sus funciones, manifestándose en el trato hacia los alumnos y compañeros. Esto, a su vez, apoyará al éxito de la institución educativa en estudio, porque del compromiso creado por su personal logrará el cumplimiento de las metas de la organización, que consiste principalmente en promover la formación integral de personas, ofreciéndoles una educación de calidad, con experiencias laborales y formativas que les conviertan en profesionales competitivos y socialmente responsables.

Al final, se espera que la IES se beneficie desarrollando en el personal un estado de bienestar físico, emocional y mental, que le ayuden a mantener un equilibrio entre sus intereses personales, familiares y profesionales que concluyan en su actuación como formadores de profesionistas de calidad.

La NOM-035-STPS-2018 tiene por objetivo “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (STPS, 2018, p.2); esta norma

es aplicable en todos los establecimientos de las empresas mexicanas de cualquier sector, los cuales se categorizan en tres grupos dependiendo del número de empleados: (a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores, (b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 colaboradores y (c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 empleados.

En el objetivo de la norma se pueden identificar dos componentes importantes que son los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional adecuado, estos provienen de la naturaleza del puesto, por lo que el estudio de las condiciones de trabajo en que se desempeñan las funciones es determinante para su evaluación.

La OIT-OMS (1984) plantearon que los factores psicosociales son las apreciaciones y experiencias que los trabajadores tienen de su entorno de trabajo y que influyen en su desempeño, motivación y bienestar. Dichos factores consisten, por una parte, en las interrelaciones existentes entre el ambiente laboral, las condiciones físicas, la naturaleza del trabajo y la satisfacción derivada de este. Por otra parte, son las necesidades, la cultura, las competencias, el estado familiar y personal de los trabajadores, que forman parte de aspectos externos a la organización.

La NOM-035-STPS-2018 señala que los factores de riesgo psicosocial son aquellos que generan angustia, intranquilidad, alteraciones en los patrones diarios que determinan los periodos para dormir o descansar y el estar despierto, estrés crónico e inadaptación, que provienen del diseño de los cargos de trabajo y sus responsabilidades, los horarios laborales y la propensión a situaciones traumáticas graves, las diferentes manifestaciones de acoso al trabajador por el desempeño de sus funciones o hacia su persona (STPS, 2018).

La misma norma (STPS, 2018) abarca los siguientes factores de riesgo psicosocial: las condiciones en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo y la rotación de turnos, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones negativas en el trabajo y la violencia laboral. Este último incluye elementos como el hostigamiento y acoso en el trabajo.

Es importante comprender qué se entiende por entorno favorable de trabajo, ya que es uno de los aspectos principales que conforman el propósito de la norma. Por ello, a continuación, se proporcionan algunas definiciones.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST) refiere al entorno organizacional favorable como aquel que fomenta la integración del equipo de trabajo y la empresa, facilita la realización de las funciones asignadas mediante el entrenamiento

y capacitación, el establecimiento claro y justo de las responsabilidades de un cargo de trabajo, la repartición equilibrada de las tareas, el diseño de horarios y turnos con base en la Ley Federal del Trabajo, promueve la comunicación efectiva y colaboración proactiva de los miembros de la organización, así como la medición y reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos (STPS, 2014).

Para la NOM 035-STPS-2018, el entorno organizacional favorable es:

Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. (STPS, 2018, p.4)

El patrón que incumpla con las disposiciones de la NOM-035-STPS-2018 puede ser sancionado con multas que van desde 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización (UMAS), con base en lo establecido en el Art. 994 fracción V de la Ley Federal del Trabajo (2019), relativo a las normas de seguridad e higiene que deben observarse en las instalaciones de los establecimientos de trabajo, con el objetivo de prevenir los riesgos laborales.

Los académicos en las universidades tienen una amplia gama de tareas sobre las que se sostiene su actividad, los pilares fundamentales son la docencia, la gestión y la investigación. Algunos autores como Peiró et al., 1991; Buendía y Ramos, 2001; Guerrero y Vicente, 2001; García, 2001; Matud et al., 2002; Manassero, 2003; y Tonon, 2003 (como se citó en González & Criado del Pozo, 2006) mostraron los resultados de diferentes estudios en España y validaron que los factores que pudieran representar un riesgo en la salud de los profesores, entre ellos el síndrome de burnout, son múltiples, entre los que se pueden mencionar: problemas de disciplina de los alumnos, percepción de que no se valora el trabajo que se desarrolla eficazmente, sobrecarga de trabajo y ocupación poco estimulante, poca o nula participación en la toma de decisiones, escasez de recursos materiales, espaciales y personales, excesiva burocracia, realización de las cosas de una determinada forma y falta de colaboración de las familias.

Asimismo, González y Criado del Pozo (2006) plantearon que “las malas condiciones educativas, las características personales y la falta de reconocimiento social del trabajo docente inciden de manera determinante en el bienestar de los profesores” (p.123). Lackritz (como se citó en Rodríguez et al., 2017) señaló que las consecuencias últimas del burnout entre los docentes universitarios incluirían: cinismo, insatisfacción laboral y profesional, intentos de abandono, depreciación de la productividad, pérdida de compromiso e interés, entre otros muchos problemas relacionados con la salud.

La tensión a la que se exponen los docentes como parte de sus labores, debe ser prevenida y afrontada mediante un proceso de coherencia, adaptación y superación, encontrando en su profesión el estímulo necesario que sea significativo para su crecimiento y autorrealización personal.

Las medidas de prevención propuestas por autores como Matteson e Ivancevich (1987), Gil-Monte y Peiro (1997), Travers y Cooper (1997) y Kyriacou (2003), como se citó en González y Criado del Pozo (2006), se reúnen en tres categorías: individuales, grupales y organizacionales. “Las estrategias individuales intentan aumentar los sentimientos de realización personal en el trabajo. Las estrategias grupales fomentan el apoyo social por parte de los compañeros y superiores. Las estrategias organizacionales mejoran el ambiente y el clima laboral” (p.126).

Lo anterior sugiere que deben diseñarse medidas que se ajusten a la realidad actual a la que se enfrenta el personal docente, incluyendo las tendencias actuales que demandan a los entornos educativos para estar a la vanguardia y posicionarse entre las instituciones más competitivas por el respaldo de colaboradores comprometidos y satisfechos en su trabajo, ya que esto se reflejará en su actuación docente.

Método

Esta investigación es cuantitativa de alcance descriptivo, no experimental y de corte transversal, con muestra por censo.

Participantes

Se consideró al total de la plantilla administrativa (13) y docente (50) para obtener un resultado significativo que proporcionara información suficiente para el análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable. Los docentes impartían clases presenciales y semipresenciales a estudiantes de diversas licenciaturas y en dos modalidades: escolarizada y ejecutiva. Debido a la contingencia sanitaria emitida

por la Secretaría de Salud y el Gobierno de México, el periodo para la recepción de los cuestionarios fue de 45 días, obteniendo un 84.13% (53 colaboradores) de respuesta.

Instrumentos

Para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional favorable se aplicó la Guía de Referencia III proporcionada por la NOM-035-STPS-2018. El instrumento constó de 72 preguntas o ítems agrupados en 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones, como se muestra en la Tabla 1.

TABLA 1

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
	Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
Escaso o nulo reconocimiento y compensación			49, 50, 51, 52
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad		Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

Nota. Categoría, dominio y dimensión y número de ítems que conforman la guía de referencia III utilizada para la identificación de los riesgos psicosociales y evaluación del entorno laboral en la institución educativa. Tomado de STPS (2018).

Procedimiento

Las acciones que se llevaron a cabo para el desarrollo de esta investigación se describen en el procedimiento que se presenta a continuación:

1. Clasificar el centro de trabajo en relación con el número de trabajadores para determinar el campo de aplicación con fundamento en el numeral 2 que describe la NOM-035-STPS-2018.
2. Seleccionar instrumento de acuerdo con la clasificación de la NOM-035-STPS-2018 en la Guía de Referencia III.
3. Capturar instrumento adaptándolo a formato electrónico para su aplicación a distancia.
4. Enviar cuestionario a cada uno de los colaboradores de la IES privada, informando con claridad el objetivo, tiempo de respuesta del cuestionario; así como la importancia de responder con sinceridad y franqueza cada pregunta planteada en el

instrumento. Asimismo, se remarcó la confidencialidad con la cual serían tratados sus datos y respuestas.

5. Dar seguimiento para que todos los instrumentos se respondieran, después se revisó que estuvieran completos y debidamente contestados.
6. Codificar y calificar información. La información obtenida en la plataforma digital se exportó a Excel para su codificación y calificación, considerando los valores establecidos en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018.
7. Graficar y analizar los resultados de cada una de las categorías y dimensiones del instrumento, así como también la calificación final.
8. Determinar los niveles de riesgo teniendo en cuenta los rangos de calificación estipulados en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018.
9. Diseñar el programa de atención para prevenir los factores de riesgo psicosocial de la IES privada y también las propuestas para la mejora del clima organizacional favorable.
10. Elaborar el informe con los elementos señalados en la NOM-035-STPS-2018.

Análisis de datos

La evaluación de los cuestionarios se realizó con base en las respuestas de los ítems, los cuales se calificaron de acuerdo con la puntuación determinada por la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018, que se muestra en la Tabla 2.

TABLA 2

Valor de las opciones de respuesta

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

Nota. Presenta los valores de las opciones de respuesta para cada pregunta que permiten obtener las calificaciones por dominio, categoría y final. Tomado de STPS (2018). S = siempre, CS = casi siempre, AV = algunas veces, CN = casi nunca, N = nunca.

Con relación en los resultados de los cuestionarios aplicados, se determinó el nivel de riesgo al que están sometidos los colaboradores de la IES privada, tomando en cuenta la tabla de criterios para la toma de decisiones de la NOM-035-STPS-2018 que se muestra en la Tabla 3.

TABLA 3

Criterios para la toma de decisiones

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.

Nota. Son los niveles de riesgos establecidos por la NOM-035-STPS-2018, así como las acciones a realizar en cada uno de los niveles. Tomado de STPS (2018).

Resultados

En la Tabla 4, se describe el resumen general de las respuestas de los 53 cuestionarios aplicados. Donde, con base en el modelo de evaluación y rangos establecidos en la NOM-035-STPS-2018, se obtuvo una calificación final de 70.77, el cual se evalúa como nivel de riesgo bajo.

TABLA 4

Relación de rangos de calificación final

Resultado del cuestionario	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Calificación final
Calificación final del cuestionario	$C_{final} < 50$	$50 < C_{final} < 75$	$75 < C_{final} < 99$	$99 < C_{final} < 140$	$C_{final} > 140$	70.77
Población	11	23	10	9		
Porcentaje	20.75%	43.40%	18.87%	16.98%	0.00%	

Nota. Se presentan los porcentajes finales obtenidos por cada nivel de riesgo considerando a 53 colaboradores.

Los resultados finales por categoría (Tabla 5) que presentan un nivel de riesgo nulo son: Ambiente de Trabajo (AT), Liderazgo y Relaciones de Trabajo (LYRT) y Entorno Organizacional (EO). Las categorías de nivel de riesgo medio son: Factores Propios de la Actividad (FPA) y Organización del Tiempo de Trabajo (OTT).

TABLA 5

Relación resultados de rangos por categoría

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Promedio total
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$	3.38
Población	40	11	0	2	0	
Porcentaje	75%	21%	0%	4%	0%	
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$	39.26
Población	0	10	28	14	1	
Porcentaje	0	19%	53%	26%	2%	

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Promedio total
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$	8.42
Población	13	4	19	9	8	
Porcentaje	25%	8%	36%	17%	15%	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$	10.58
Población	33	15	4	1	0	
Porcentaje	62%	28%	8%	2%	0%	
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$	9.13
Población	31	12	2	8	0	
Porcentaje	58%	23%	4%	15%	0%	

Nota. Se muestra el promedio total en puntos de cada categoría, así como el porcentaje y la cantidad de colaboradores por nivel de riesgo, siendo un total de 53 trabajadores.

Con relación a los dominios (Tabla 6), los que representan un riesgo significativo son la Carga de Trabajo (T) con rango alto y la Jornada de Trabajo (JT) con nivel medio.

TABLA 6

Relación de resultados de rangos por dominio

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Promedio total
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$	3.38
Población	40	11	0	2	0	
Porcentaje	75%	21%	0%	4%	0%	
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 60$	27.57
Población	1	7	16	24	5	
Porcentaje	2%	13%	30%	45%	9%	

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Promedio total
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$	11.70
Población	23	17	9	1	3	
Porcentaje	43%	32%	17%	2%	6%	
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$	2.92
Población	11	6	16	12	8	
Porcentaje	21%	11%	30%	23%	15%	
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$	5.49
Población	18	11	12	6	6	
Porcentaje	34%	21%	23%	11%	11%	
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$	4.72
Población	40	8	3	1	1	
Porcentaje	75%	15%	6%	2%	2%	
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$	3.55
Población	46	4	2	0	1	
Porcentaje	87%	8%	4%	0%	2%	
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$	2.32
Población	48	1	3	1	0	
Porcentaje	91%	2%	6%	2%	0%	
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$	5.79
Población	28	15	6	4	0	
Porcentaje	53%	28%	11%	8%	0%	
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$	3.34
Población	31	16	5	1	0	
Porcentaje	58%	30%	9%	2%	0%	

Nota. Se presenta el promedio total en puntos de cada dominio, así como el porcentaje y la cantidad de colaboradores por nivel de riesgo, siendo un total de 53 trabajadores.

Programa de atención

La institución en estudio tendrá que atender las categorías FPA y OTT haciendo énfasis en los dominios de CT y JT, para lo cual se propone el siguiente programa de atención:

1. Revisar y socializar las descripciones de puesto para analizar las cargas de trabajo.
2. Elaborar una calendarización anual para establecer los turnos de trabajo y horarios con base en las necesidades del servicio a los alumnos.
3. Planear de forma oportuna y viable la carga de materias basada en la antigüedad y desempeño.
4. Diseñar actividades como *mindfulness* o gimnasia cerebral a una hora determinada, donde todos realicen pautas activas por un periodo de 5 a 10 minutos, 2 o 3 veces al día.
5. Reconocer, mediante *focus group* o lluvia de ideas, aquellas actividades que prolongan o exceden a las responsabilidades de un puesto y aplicar reingeniería laboral.
6. Contar con manuales de procedimientos que definan los pasos, orden, tiempo, responsables y políticas para el desempeño de las actividades.
7. Proporcionar poder de decisión en las responsabilidades de cada puesto de trabajo y capacitar para desarrollar las capacidades del personal.
8. Realizar reuniones de trabajo donde se fomente la participación, se proporcione la debida retroalimentación y apoyo para el desempeño, respetando la duración de estas para evitar que interrumpan la realización de las tareas.
9. Elaborar un cronograma de actividades clave, con sus criterios de medición para una efectiva organización del tiempo de trabajo y otorgar reconocimiento con bases sustentables.
10. Evitar interferir de forma prolongada en el horario que el empleado tiene disponible para sus actividades fuera del trabajo, para facilitar al colaborador el vínculo entre las actividades del trabajo, familiares y personales, es decir, que se lleve a cabo la desconexión laboral.
11. Realizar un programa de capacitación en la sede que permita desarrollar las capacidades del personal y la seguridad en el desempeño de sus funciones.
12. Diseñar un plan de desarrollo de líderes que contenga: talleres, cursos, conferencias, dinámicas, etc., buscando la mejora constante y el bienestar de los colaboradores, a través de un liderazgo efectivo.
13. Proporcionar apoyo a los trabajadores que requieran atender situaciones imprevistas en el plano personal y familiar, como permisos para ausentarse.

14. Diseñar un programa de inducción adecuado para el personal de nuevo ingreso, donde se indiquen no solo los objetivos y funciones del puesto asignado, sino que se presente con el personal con el cual deberá tener contacto frecuente y un recorrido por las instalaciones de la universidad.
15. Programar actividades deportivas, culturales y sociales. Por ejemplo, festejo de cumpleaños, donde se rote la organización del evento.
16. Otorgar un incentivo a los colaboradores con más alto desempeño para motivarlos a la mejora constante. Estos incentivos pueden ser: membresía a un gimnasio, masajes, paseos, bonos, etc.
17. Proporcionar apoyo psicológico y médico en el plano individual, al detectar en los colaboradores indicadores que afecten su salud, como faltas recurrentes por enfermedad, alteraciones en el estado de ánimo, baja productividad, desempeño ineficiente, entre otros.
18. Elaborar, autorizar y difundir la política de factores de riesgo psicosocial.
19. Diseñar un canal de denuncia de quejas formal, objetivo y anónimo que permita la expresión honesta y confidencial de los colaboradores, así como asignar responsables para atender las inquietudes y desarrollar a los líderes en la escucha activa de su personal.

Discusión

El fenómeno de salud COVID-19, nunca experimentado por la población en estudio, pudo intervenir en las respuestas de los involucrados, debido a la sobrecarga de trabajo de los docentes por uso de las tecnologías.

Respecto al ambiente de trabajo, refieren que este es seguro, puesto que el nivel de riesgo es de bajo a nulo; en cuanto a los factores propios de la actividad, los resultados indican que los colaboradores se sienten con cargas de trabajo que les resulta en un mayor esfuerzo emocional, mental y físico. Asimismo, es probable que no tengan la suficiente autonomía para decidir sobre sus funciones y aprovechar sus competencias.

En relación con la organización del tiempo de trabajo, para los colaboradores de la universidad en estudio, este es un factor de riesgo medio en el promedio general, pero a nivel individual se eleva; cabe mencionar que el liderazgo y las relaciones de trabajo en esta investigación presentan un nivel de riesgo nulo, al igual que la violencia. Por su parte, el entorno organizacional es favorable porque en la calificación final el nivel de riesgo es nulo. Esto confirma lo que la OIT y la OMS desde 1984 indicaron, que los factores

psicosociales influyen en el desempeño, motivación y bienestar de los trabajadores en su entorno laboral, porque se trata de apreciaciones y experiencias que los trabajadores tienen de su entorno de trabajo y cómo responden a las demandas de este.

Conclusiones

Durante esta investigación, se ha podido constatar de forma general, que el nivel de riesgo obtenido en la calificación final es bajo; sin embargo, eso no significa que haya personas dentro de la organización que no presenten algunas consecuencias derivadas de las cargas y jornadas de trabajo que pudieran ser excesivas en el personal administrativo o que en el personal docente sean derivadas de combinar diversas actividades profesionales para poder cumplir con sus expectativas o necesidades económicas.

Algunas consecuencias en la salud de los trabajadores de la universidad pueden derivar en estrés, agotamiento y factores psicosomáticos como dolores de espalda o de cabeza, malestares estomacales, entre otros.

Recomendaciones

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, los centros de trabajo que obtengan niveles de riesgo psicosocial medio, alto y muy alto en la evaluación, se comprometen a establecer medidas de prevención y acciones de control. A continuación, se mencionan sugerencias para la implementación del programa de atención de riesgos:

1. Crear un equipo o comisión de seguimiento de atención a los factores de riesgo psicosocial para fomentar la participación de todos los colaboradores en la implementación de las acciones de control y medidas de prevención. Para ello, los participantes deberán ser capacitados en la NOM-035-STPS-2018 y los temas de seguridad e higiene relativos a instituciones de educación preferentemente.
2. Evaluar cada dos años los factores de riesgo psicosocial, a fin de medir las mejoras derivadas de la implementación del programa de atención.
3. Para un análisis más concienzudo se puede valer de otros instrumentos, los cuales serían de utilidad para añadir datos para el seguimiento a las medidas de prevención y acciones de control, tales como síndrome de burnout, evaluación de clima organizacional y evaluación del desempeño.
4. Considerar la gestión de emociones en el trabajo, a través de fomentar la actividad física, alimentación saludable, meditación, inteligencia emocional, terapia psicológica, administración del tiempo, sentido de vida, principios y valores, entre otros.

5. Generar modificaciones en los procesos de operación, para capacitar oportunamente a los colaboradores, anticipándose a conflictos para la realización efectiva de las funciones y efectos en la salud de estos. ●

Referencias

- Araujo, A. J., & Trujillo, F. J. (2002). De Morbis Artificum Diatriba. *Salud pública de México*, 44(4), 362-370. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000400010
- Darrigrande, O. J., Olivares, F. V., Aguilar, J., Marileo, C., Mansilla N., & Méndez, J. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en profesores de colegios privados y liceos técnicos de Santiago de Chile. *Revista de Psicología da IMED*, 1(2), 243-252. <https://doi.org/10.18256/2175-5027/psico-imed.v1n2p243-252>
- González, P. J., & Criado del Pozo, M. J. (2006). Una aproximación a la investigación sobre el estrés laboral en el profesorado. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 121-129. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832311011>
- Koontz, H., Weirich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- Ley Federal del Trabajo. (2019). Nueva Ley publicada el 1º de abril de 1970. Texto vigente. Última reforma publicada. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 27-12-2022. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Moreno, J. B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 1-262. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, V. J. (agosto, 2018). *Marco legal de los factores de riesgo psicosocial*. 1ra Jornada del IMSS sobre factores psicosociales, estrés y salud mental en el trabajo, México. <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>
- Organización Internacional Del Trabajo/Organización Mundial de la Salud. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, higiene y Medicina del Trabajo*, (56). <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44466>
- Pérez, L. M. (2015). *Efectividad de las intervenciones preventivas sobre la exposición a factores de riesgo psicosocial y la incidencia de problemas de salud* [Tesis doctoral]. Universidad de Sevilla, España.

- Ramos, H. I. (2019). Riesgo psicosocial en México. *Expansión*. <https://expansion.mx/opinion/2019/11/02/riesgo-psicosocial-en-mexico>
- Rodríguez, G. A., Sola, M. T., & Fernández, C. M. (2017). Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 161-178. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217052050011>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 13-11-2014. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0

CAPÍTULO 2

Factores de riesgo psicosocial del trabajo que afectan el desempeño en administrativos de educación superior

*María del Rosario Valdez Reyes, Irma Guadalupe Esparza García
y Eneida Ochoa Avila*

La Organización Mundial de la Salud (OMS), desde 1974, ha discutido sobre el tema de los factores psicosociales y la salud, y ha aprobado algunas resoluciones en coordinación con los países miembros, respecto al entorno psicosocial de los centros de trabajo y a la necesidad de colocar y mantener a los trabajadores en tareas y responsabilidades acordes a sus capacidades fisiológicas y psicológicas. Asimismo, la Conferencia Europea Regional Mixta Organización Internacional del Trabajo [OIT]/OMS expresa que el clima psicosocial en un entorno laboral no solo depende de la estructura y de las condiciones de vida de las personas, sino de los diversos problemas sociológicos, demográficos, económicos y sociales (OIT, 1984).

En México, el marco legal y jurídico de la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y factores de riesgo psicosociales, se encuentran contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) con el decreto del artículo 123, en el cual quedan establecidos los derechos de los trabajadores a un trabajo digno y socialmente útil; además de lo establecido en los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos. Es así como surge la publicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, denominada Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (Moreno, 2018).

Esta norma obliga a los centros de trabajo del territorio nacional, que cuenten con personal contratado, al cumplimiento de todas las disposiciones enunciadas en ella. Esta delimita las obligaciones enmarcadas según el número de trabajadores: centros de trabajo en donde laboren de 1 a 15, de 16 a 50 y de 51 empleados en adelante; y estos tienen la obligación de atender todo lo previsto en la NOM-035-STPS-2018 en materia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Así como observar el cumplimiento de otras normas de seguridad, salud, organización y específicas enunciadas por la STPS y su Reglamento (STPS, 2018).

De acuerdo con Trejo (2016), con la nueva reforma a la Ley Federal del Trabajo y la inclusión del artículo 2º, se incorpora el concepto de trabajo digno o decente, basado en el respeto pleno de la dignidad humana del trabajador, con el fin de que no exista discriminación de ningún tipo, quedando abierto a la accesibilidad y aceptación de todas las personas de diferente clase social, origen étnico, capacidades y habilidades. El concepto ya había sido abordado por la OIT (1984, 2016, 2019) y la OMS (2010), refiriéndose a este como aquel con un ingreso justo, seguridad en el espacio de trabajo y protección social para las familias, así como con mejores expectativas de desarrollo de las personas.

La salud, según la OMS (2010), "es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad" (p.119), razón por la cual la OIT (2019) se convierte, en el año de 1986, en la primera entidad que levanta la voz de alarma sobre los factores psicosociales y proporciona los elementos para identificar, prevenir, eliminar y corregir situaciones de riesgo en las organizaciones, con el fin de mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo y promoción de la salud y bienestar de los trabajadores.

La NOM-035-STPS-2018, según Ramírez et al. (2019), surge en un contexto de transformación política y social del país, con el fin de fortalecer el sistema de salud de los trabajadores desde un enfoque preventivo, dado que se estuvieron presentando importantes padecimientos de tipo psicosocial. Al respecto, la STPS (2016) actualizó la tabla de enfermedades de trabajo y reconoció por primera vez los padecimientos de tipo psicosocial, que se están presentando en entornos organizacionales inadecuados. Algunas de las enfermedades derivadas de factores psicosociales son las adicciones al tabaco, alcohol y drogas, así como el estrés laboral.

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2013) y Posada (2011), el estrés tiene varios efectos en el individuo, así como en la organización. Hay efectos fisiológicos, que en ocasiones inciden en enfermedades como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza, agotamiento mental o fastidio, drogadicción o alcoh-

lismo, consumo compulsivo de los alimentos; todo ello, puede ser una reacción o efecto del estrés, que no solo afecta a la persona que lo padece, sino también a la organización.

Según Posada (2011), “el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores” (p.66), además, que entre el 50% y el 60% de las bajas laborales se relacionan con agentes estresantes que pueden aparecer en cualquier campo laboral, nivel y circunstancias en las cuales están inmersas las personas.

La OIT (2019) reveló que existe un problema muy serio respecto al impacto de los factores de riesgo en el ámbito laboral, dado que se calcula que “1000 personas mueren cada día en el mundo debido a accidentes del trabajo y otras 6500 de enfermedades profesionales” (p.3). Al respecto, el 31% de las enfermedades es del sistema circulatorio, el 26% de cáncer de origen profesional y el 17% de enfermedades respiratorias, las cuales representan cerca de tres cuartas partes de las muertes relacionadas con el trabajo.

Según estimaciones de la OMS y la OIT, al año mueren casi dos millones de personas como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo y que el 8% de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales. Estas cifras corresponden únicamente a trabajos formales y registrados, por lo que estos datos pudieran ser más altos, derivados de trabajos informales. Estos mismos organismos indicaron que se presentan aproximadamente 750 000 muertes debido a cardiopatías y accidentes cerebrovasculares atribuibles a exposición de largas jornadas laborales; considerado el factor de riesgo asociado a una mayor carga de morbilidad relacionada con el trabajo (OMS, 2021).

Asimismo, en un estudio realizado por Rojas (2016) en Centroamérica —Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá— se demostró que los factores psicosociales laborales dañan a un gran número de trabajadores, lo cual genera graves problemas de salud, principalmente dolores músculoesqueléticos. En el estudio participaron 12 024 personas en total —2004 en cada país—. Según el autor, la prevalencia de estos trastornos se presentó en las mujeres y trabajadores manuales, quienes se encuentran inmersos en una sociedad económicamente activa.

Rojas (2016) señaló que los trabajadores que cuentan con un empleo formal están más expuestos al efecto de condiciones desfavorables y, por lo tanto, los factores psicosociales laborales les son de mayor impacto que a los trabajadores de empleos informales. Si bien es cierto, el trabajo formal proporciona a la persona la seguridad del ingreso económico para sufragar los gastos familiares, así como protección médica; por

el contrario, el trabajo informal es una fuente de ingreso inestable, incierta y variable, que no proporciona protección laboral ni seguridad social, lo que pudiera ocasionar preocupación, angustia, estrés e insomnio, entre otras emociones negativas (Uribe, 2015).

Por su parte, de acuerdo con la OIT (2016, 2019), en el empleo formal, aspectos como el cumplimiento de horarios, indicadores de productividad, normas, instrucciones, entre otros, pueden causar presión en los trabajadores ante las exigencias de la empresa y, por lo tanto, detonar problemas de salud, accidentes de trabajo y enfermedades laborales debido a la sobrecarga de trabajo; lo anterior puede verse reflejado en ausentismos, rotación o abandono del trabajo.

Las condiciones de trabajo, los factores propios de la actividad, la organización del tiempo de trabajo, así como el liderazgo, las relaciones en el trabajo y el entorno organizacional, según la NOM-035-STPS-2018, son aspectos que deben considerar las organizaciones para evitar situaciones de riesgos psicosociales en los trabajadores. Cada empresa tiene la responsabilidad de proteger a sus empleados, cuidar de su salud y procurarles un ambiente favorable para la realización de sus actividades, entre otras obligaciones establecidas en el artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo (2022). De esta manera, el objetivo de esta investigación es analizar los factores de riesgo psicosociales según la NOM-035-STPS-2018 que inciden en el desempeño laboral del personal del Departamento de Recursos Humanos de una institución de educación superior de Cajeme, Sonora, México.

Método

La metodología de investigación es de tipo cuantitativa, ya que, según Hernández et al. (2004), es aquella que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación; confía en la medición numérica y en el uso de la información estadística para establecer patrones de conducta de una población. Además, es descriptiva, pues según Niño (2011), su propósito es describir la realidad del objeto de estudio, sus partes, sus clases y sus categorías, así como la relación entre varios objetos, con el fin de explicar un resultado. Asimismo, es de corte transversal, por la comparación y análisis de variables que se realizan en un mismo tiempo o periodo.

Participantes

La investigación se realizó de enero a abril del año 2020, en el Departamento de Recursos Humanos de una Institución de Educación Superior de Cajeme, Sonora, México. Se contó con la autorización del jefe del área administrativa, quien mostró interés en la realización

del estudio y, además, aportó sus conocimientos en materia de administración del talento humano para que se efectuara.

El Departamento de Recursos Humanos consta de tres coordinaciones estratégicas, cuyas funciones son: (a) reclutamiento, selección y contratación de personal; (b) desarrollo, organización y capacitación; y (c) administración de sueldos y prestaciones. En la investigación participaron la totalidad de sus empleados, es decir, 52. El 83% es mujer y el 17% hombre; el rango de edad es de 25 a 54 años; el 60% cohabita en pareja y el 40% es soltero. Respecto al nivel de estudios, la mayoría (79%) tiene un nivel mínimo de licenciatura. En referencia al tipo de puesto y contratación, el 69% tiene un puesto eventual por contrato determinado; mientras que el 31% tiene un contrato indeterminado, donde el 17% es de tipo sindicalizados y el 14% de confianza.

TABLA 1

Caracterización de la muestra

Características	N	%
Nivel de estudios		
Posgrado	20	39%
Licenciatura	21	40%
Técnico superior	1	2%
Preparatoria o bachillerato	10	19%
Tipo de puesto		
Sindicalizado	9	17%
Eventual	36	69%
Confianza	7	14%
Tipo de contratación		
Por tiempo determinado (temporal)	36	69%
Tiempo indeterminado	16	31%

Nota. Elaborado a partir de los resultados de la aplicación de la Guía de Referencia II (STPS, 2018).

Materiales

El instrumento utilizado para la presente investigación es el establecido en la NOM-035-STPS-2018, denominado Guía de Referencia II: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial. Cabe destacar que dicho instrumento está diseñado para un total de 50 trabajadores, pero en este caso se le aplicó a la totalidad de los empleados (52)

del departamento en estudio. El instrumento contiene 46 preguntas, con opción de respuesta a través de una escala de tipo Likert, que incluye las siguientes opciones: *siempre*, *casi siempre*, *algunas veces*, *casi nunca* y *nunca*. Las preguntas están relacionadas con cuatro categorizaciones de los factores de riesgos psicosociales inmersos en el ambiente de trabajo, en las actividades, en la organización del tiempo laboral y en el liderazgo. La herramienta consta de ocho dominios y veinte dimensiones, que permiten clasificar los ítems asociados a cada categoría psicosocial (STPS, 2018).

El instrumento tiene medidas de consistencia interna presentadas por el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de .835 y, además, coeficientes de correlación de Pearson o Spearman, con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia menor a 0.05.

Los resultados de este cuestionario deberán encontrarse en los siguientes rangos, según las Tablas 2, 3 y 4. Asimismo, en la Tabla 5 se describen las necesidades de acción para la toma de decisiones de acuerdo con el nivel de riesgo.

TABLA 2

Calificación final

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

Nota. Tomado de STPS (2018).

TABLA 3

Calificación de la 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	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 39$

Nota. Tomado de STPS (2018).

TABLA 4*Calificación del 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	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Nota. Tomado de STPS (2018).

TABLA 5*Criterios para la toma de decisiones*

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.

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
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.

Nota. Tomado de STPS (2018).

Procedimiento

Para realizar la presente investigación sobre el análisis de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño del personal, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se identificó la institución en la cual se realizaría la investigación, así como el área o departamento para efectuar el estudio respectivo y que contara con mínimo 50 trabajadores.
2. Se solicitó el permiso, se explicó el objetivo de la investigación y consentimiento informado para la aplicación del instrumento en *Google form*.
3. Debido a la contingencia de salud por COVID-19 y a las medidas sanitarias de aislamiento que adoptó la institución educativa, el instrumento se aplicó al personal del departamento de recursos humanos en forma electrónica. Para ello, se envió el cuestionario a las cuentas de correo institucional de todos trabajadores, se les explicó el objetivo, se dieron las instrucciones sobre las preguntas y se indicó el tiempo máximo para responderlo. En el caso de aquellos que no respondieron en la primera solicitud, se les envió en tres ocasiones más hasta lograr la colaboración del total de la población.
4. Una vez aplicados los instrumentos, se realizó la captura de cada uno de los cuestionarios en el sistema de SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Versión 24 y de Microsoft Excel a fin de generar e interpretar los resultados y, posteriormente, emitir algunas recomendaciones para mejorar aquellas áreas en las que se hayan identificado oportunidades, considerando el nivel de riesgo y la necesidad de acción de acuerdo con la Tabla 5.

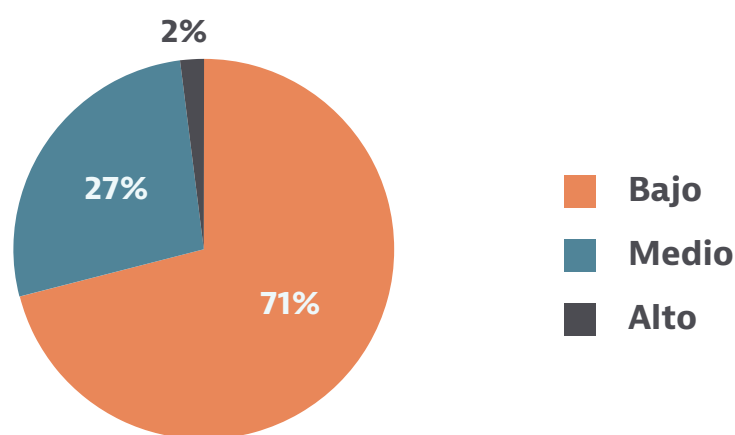
Resultados

A continuación, se muestra la interpretación de los resultados del cuestionario aplicado a los 52 empleados del Departamento de Recursos Humanos de la institución de estudio.

En la evaluación de las cuatro categorías de la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018, el departamento resultó con un bajo nivel de factores de riesgo psicosocial (71%), como se muestra en la Figura 1.

FIGURA 1

Resultado final del instrumento



Nota. N = 52.

En referencia a la categoría *ambiente de trabajo*, el 36% de los empleados están sometidos a un nivel de riesgo psicosocial nulo o despreciable, pues manifestaron que las instalaciones y las condiciones de trabajo son seguras y salubres, y no representan riesgo de incurrir en accidentes de trabajo. El 33% se ubica en un nivel de riesgo medio, pues los empleados expresaron requerir supervisión y prevención en las áreas de trabajo. El 29% se encuentra en un nivel de riesgo bajo, por lo que refieren una mayor difusión de las medidas de seguridad laboral. Por último, el 2% de los empleados se ubica en un nivel de riesgo alto, por lo que consideran que se debe aplicar un análisis a profundidad de las condiciones de trabajo, a fin de determinar las acciones para mejorarlas (Tabla 6).

En la categoría *factores propios de la actividad*, se observa que el 46% de los empleados se sitúa en un nivel de riesgo psicosocial alto en la asignación de las cargas de trabajo, pues consideran que estas son muchas, de gran responsabilidad y de fuerte carga mental. El 38% se coloca en un nivel de riesgo medio, manifestando la revisión de las actividades de trabajo. El 14% se encuentra en un nivel de riesgo muy alto y precisan de un análisis urgente, mediante un programa de intervención que les permita una distri-

bución más equitativa y justa de las cargas de trabajo. Finalmente, el 2% se ubica en un nivel de riesgo bajo y exponen estar de acuerdo con las actividades asignadas (Tabla 6).

Respecto a la categoría *organización del tiempo de trabajo*, el 65% de los empleados se coloca en un nivel de riesgo psicosocial nulo o despreciable en la jornada de trabajo e influencia del trabajo fuera del centro laboral, por lo que enuncian no tener dificultad alguna con esta condición. No obstante, un 19% se sitúa en un nivel de riesgo bajo, pues los empleados refieren descontento con las jornadas de trabajo. El 14% se ubica en un nivel de riesgo medio y precisan la revisión de condiciones laborales. Por último, el 2% se coloca en un nivel de riesgo alto y requieren un mayor análisis de los horarios y actividades asignadas, a fin de generar equilibrio entre la vida laboral y familiar (Tabla 6).

En la categoría *liderazgo y relaciones en el trabajo*, el 90% de los empleados se ubica en un nivel de riesgo psicosocial nulo o despreciable, respecto a la claridad de las funciones a desempeñar, relación con los jefes, armonía en la comunicación con los colaboradores, así como en violencia laboral, dado que exponen no requerir medidas adicionales para fortalecerlas. Mientras que solo el 6% se sitúa en un nivel de riesgo bajo y el 4% en un nivel de riesgo medio, pretendiendo mayor difusión sobre políticas de prevención de violencia en los centros de trabajo (Tabla 6).

TABLA 6

Resultados por categorías de la Guía de Referencia II de la Norma relativas al departamento estudiado de la universidad

Categoría	Nulo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ambiente de trabajo	19	36%	15	29%	17	33%	1	2%	0	0%
Factores propios de la actividad	0	0%	1	2%	20	38%	24	14%	7	14%
Organización del tiempo de trabajo	34	65%	10	19%	7	14%	1	2%	0	0%
Liderazgo y relaciones en el trabajo	47	90%	3	6%	2	4%	0	0%	0	0%

Nota. N = 52.

En la Tabla 7 se visualiza el comportamiento de los ocho dominios del instrumento aplicado, en donde seis de los dominios (*condiciones en el ambiente de trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia*) resultaron con niveles de riesgo nulos o despreciables, el dominio carga de trabajo se sitúa en muy alto y el dominio falta de control sobre el trabajo en nivel medio.

A continuación, se describen los primeros seis dominios con niveles de riesgo nulos o despreciables (Tabla 7), en los que los empleados respondieron estar satisfechos con las medidas y acciones que el Departamento de Recursos Humanos realiza en relación con los ítems de cada uno de los dominios, por lo que no se requieren medidas adicionales a las que la universidad ya aplica: *condiciones en el ambiente de trabajo* (36%), *jornada de trabajo* (38%), *interferencia en la relación trabajo-familia* (40%), *liderazgo* (92%), *relaciones en el trabajo* (94%) y *violencia* (94%).

En el dominio *carga de trabajo*, el 44% de los empleados se sitúan en un nivel de riesgo psicosocial muy alto, dado que exhiben tener gran carga de trabajo, laborar bajo presión, tener actividades con mucha responsabilidad y, además, atender clientes y usuarios les demanda considerable empatía y, en algunas ocasiones, realizan actividades contradictorias e innecesarias. El 31% se coloca en un nivel de riesgo alto y requieren que se haga un análisis a profundidad sobre las funciones que realizan a fin de determinar las acciones o ajustes resultantes. El 19% se coloca en un nivel de riesgo medio, precisando de revisión a las funciones de cada trabajador. Finalmente, el 4% se encuentra en un nivel de riesgo bajo y el 2% se asienta en un nivel de riesgo nulo, sin acciones relevantes por realizar (Tabla 7).

En el dominio *falta de control sobre el trabajo*, se observa que el 31% de los empleados se coloca en un nivel de riesgo psicosocial medio, requiriendo mayor autonomía sobre el trabajo que desarrollan, así como mayores oportunidades para progresar y desarrollarse dentro de la universidad. Por el contrario, el resto del personal considera que las condiciones de capacitación y desarrollo son las adecuadas y, por tanto, las acciones a ejecutar son de revisión y permanencia.

Discusión

Los resultados indican que las sobrecargas de trabajo y la falta de control sobre el trabajo afectan el desenvolvimiento del personal, pues esto provoca ansiedad y estrés al no cumplir a cabalidad con las actividades asignadas en los tiempos requeridos, demandando de más tiempo; aunado a la limitada posibilidad de desarrollo dentro de la universidad.

TABLA 7

Resultados de los ocho dominios del instrumento aplicado

Categoría	Nulo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones en el ambiente de trabajo	19	36%	15	29%	17	33%	1	2%	0	0%
Carga de trabajo	1	2%	2	4%	10	19%	16	31%	23	44%
Falta de control sobre el trabajo	14	27%	14	27%	16	31%	5	9%	3	6%
Jornada de trabajo	20	38%	11	21%	13	25%	6	12%	2	4%
Interferencia en la relación trabajo-familia	21	40%	17	33%	12	23%	2	4%	0	0%
Liderazgo	48	92%	3	6%	1	2%	0	0%	0	0%
Relaciones de trabajo	49	94%	2	4%	0	2%	0	0%	0	0%
Violencia	49	94%	2	4%	0	2%	0	0%	0	0%

Nota. N = 52.

De acuerdo con Moreno y Báez (2010), los factores psicosociales no solo se encuentran inmersos en la persona sino en la organización, en donde la conjugación de las condiciones físicas (instalaciones) y medio ambiente con el individuo inciden en la calidad de vida, la salud física o mental. Estos elementos no constituyen un riesgo para el trabajador, sino hasta que se vuelven frecuentes y dañan el ambiente laboral y la integridad de las personas, lo que genera desequilibrios en la relación de trabajo y la salud del individuo y de la organización.

En una investigación realizada con personal administrativo de una universidad pública de Guadalajara, Jalisco, México, se reveló que uno de los principales factores psicosociales que afectan el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados es la carga de trabajo, derivada del poco apoyo de los empleadores (Rodríguez et al., 2009); esta situación coincide con los resultados de la presente investigación, pues la dimensión de las cargas de trabajo situaron a los empleados del departamento de Recursos Humanos en un nivel de riesgo alto, según la ponderación de la NOM-035-STPS-2018.

Asimismo, otros estudios aplicados a trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico en Venezuela mostraron que la estima, la poca seguridad en el trabajo y las fuertes exigencias psicológicas por las cargas de trabajo inciden en el desempeño de las personas (Rodríguez, 2009), además, se reconoce que estos factores siempre han existido, pero que se han agudizado en los tiempos actuales. Lo anterior concuerda con los resultados de esta investigación, dado que la falta de control sobre el trabajo ubicó a los empleados de este análisis en un nivel de riesgo medio.

Por lo tanto, al realizar un análisis de los resultados de este estudio, se pudo observar cuáles son los principales factores de riesgo psicosociales que están incidiendo en el desempeño laboral de los empleados, los cuales se describen a continuación:

- *Carga de trabajo.* En este rubro, el 44% de los empleados se sitúo en un nivel de riesgo psicosocial muy alto, manifestando tener fuertes cargas de trabajo, laborar a ritmos acelerados para el cumplimiento de metas y con trabajo mental demandante; además, precisan atender a clientes o usuarios molestos por servicios no brindados o aclaraciones de dudas. Por su parte, las actividades realizadas son de gran responsabilidad y en algunas ocasiones suelen ser contradictorias o inconsistentes, por lo que es necesario realizar un análisis detallado de la estructura y manual de organización, de las descripciones de los puestos, así como estudios de valoración psicológica del personal contratado, a fin de modificar la percepción de los trabajadores en relación con esta condición laboral.
- *Falta de control sobre el trabajo.* En esta sección, el 31% de los empleados se encontró en un nivel de riesgo psicosocial medio, expresando falta de control y autonomía sobre el trabajo, limitada o nula posibilidad de crecimiento y desarrollo en relación con aspirar a puestos de mayores ingresos; además, indicaron que la capacitación recibida debe ser acorde a las necesidades del área y que les brinden progreso a las personas. Por lo tanto, es preciso realizar un programa de capacitación, desarrollo y entrenamiento acordes a la detección de necesidades de capacitación previamente identificadas; asimismo, diseñar mecanismos para promover al personal con más logros académicos y administrativos a puestos de mayor remuneración y jerarquía.

Por lo anterior, es necesario implementar acciones para mejorar o eliminar los factores de riesgo psicosocial que se detectaron en el análisis de las respuestas del instrumento aplicado.

Cabe mencionar que durante el estudio se presentaron algunas limitaciones, relacionadas con la emergencia sanitaria de COVID-19, el confinamiento obligatorio, la rotación del personal de la institución y la demora en la respuesta del instrumento, lo que impidió llevar a cabo la aplicación de la herramienta en las condiciones que se tenían previstas.

Conclusiones

Para toda organización es importante identificar y analizar los factores de riesgo psicosociales que pudieran incidir en el desempeño de sus colaboradores, aunado al cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad e higiene industrial para la protección de los trabajadores, ordenados por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que faculta a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al estudio y al cumplimiento de normas y medidas de prevención de accidentes y riesgos de trabajo.

De la aplicación del cuestionario de la Guía de Referencia II para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, establecido en la NOM-035-STPS-2018, se concluye con el cumplimiento a cabalidad del objetivo de esta investigación, en virtud de haber identificado que el factor de riesgo psicosocial en la población estudiada se encuentra en la categoría *factores propios de la actividad*, específicamente en *carga de trabajo y falta de control sobre el trabajo*.

Respecto a las dimensiones que resultaron con menos ponderación o en niveles de riesgo psicosocial nulos, no significa que el departamento no deba realizar medidas adicionales, dado que algunos empleados manifiestan inconformidades en ciertos ítems; por lo que se debe atender la necesidad expresada por todos los trabajadores, a fin de minimizar la mala percepción de estos, fortalecer las condiciones laborales y disminuir el riesgo de incurrir en incidencias que dañen el entorno de la organización y el bienestar de los empleados.

Los resultados de esta investigación son relevantes para la institución de estudio, así como para el departamento de recursos humanos específicamente, pues se identificaron aquellas áreas del entorno organizacional y ambiente laboral que pueden estar mermando la productividad y satisfacción de los empleados, esto permitirá realizar las acciones pertinentes para minimizarlas. ●

Referencias

- Hernández, S., Fernández C., & Baptista, L. (2004). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación* (8a. ed.). McGraw-Hill.
- Ley Federal del Trabajo. (2022). Nueva Ley publicada. Última reforma publicada. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 27-12-2022. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Moreno, J. (2018). *Marco Legal de los factores de riesgo psicosocial*. <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Niño, R. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44466>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Comunicado de prensa. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*, (56). <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo, día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Ramírez, E., Echerry, D., Vargas, C., & Aguilar, C. (2019). Los riesgos psicosociales en la educación básica: una perspectiva desde la norma oficial mexicana. En S. Franco, & E. Escudero (Eds.), *El presente del futuro del trabajo, psicología y organización del trabajo XVI* (pp. 81-90). Psicolibros universitarios.
- Rojas, M. (2016). *Dolor musculoesquelético en la población trabajadora de Centroamérica y su relación con los factores psicosociales laborales de riesgo: I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud* [Tesis doctoral]. Universitat Pompeu Fabra, Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/456308>

- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2016). Actualizan tabla de enfermedades de trabajo. *Boletín* 658. <https://www.gob.mx/stps/prensa/actualizan-tabla-de-enfermedades-de-trabajo>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Trejo, K. (2016). La reforma laboral del 30 de noviembre de 2012: aspectos que representan un riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. *El Cotidiano*, 195, 103-115. <https://biblat.unam.mx/hevila/ElCotidiano/2016/no195/11.pdf>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno.

CAPÍTULO 3

Factores de riesgo psicosocial en empresas de la industria del entretenimiento del sur de Sonora

Santa Magdalena Mercado Ibarra, Marla Vianney Espinoza Rivera, Eneida Ochoa Avila y María Teresa Fernández Nistal

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), autoridad que determina las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, publicó el 23 de octubre de 2018, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, la cual tiene como objetivo “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (s.p.).

La primera fase de implementación de la NOM-035-STPS-2018 comenzó a ejecutarse el 23 de octubre de 2019 y está relacionada con aspectos de alta relevancia como la política de prevención de riesgos psicosociales, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y la difusión de la información. La segunda fase inició el 23 de octubre del 2020, en donde se enfatiza la identificación y análisis de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas y acciones de control, la práctica de exámenes médicos y la debida documentación de dichos procesos (STPS, 2018).

Dicha norma rige en todos los centros de trabajo de la república mexicana y se aplica de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, existiendo tres niveles: (a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores, (b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y (c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

Es importante resaltar que se establecen sanciones económicas en aquellos casos en los que no se cumpla con la vigilancia y el cuidado de la salud emocional de los colaboradores, por lo que el patrón deberá evaluar los factores de riesgo psicosocial dentro del entorno de trabajo, así como realizar programas de intervención e incluso de evaluación más especializadas en caso de requerirse. Este nuevo instrumento exige que el empresario asuma de manera seria su responsabilidad en pro del bienestar emocional de sus trabajadores (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013; Williams, 2019).

La OIT (2013) señaló que, en los últimos años, el impacto de los riesgos psicosociales y del estrés relacionados con el trabajo han recibido cada vez más atención entre los investigadores, los especialistas y los responsables políticos, ya que es un problema global de todos los países.

En el contexto previo, la industria del ocio productivo ha cobrado una relevancia creciente; en este sentido, "la evolución del concepto de ocio, desde los griegos hasta hoy, [...] ha sufrido una interesante metamorfosis, pues, desde sus inicios era reservado para la aristocracia y la política hasta la actualidad, donde se considera una actividad completamente productiva" (Primo, 2017, p.2).

Existe una perspectiva tradicional del ocio, catalogándose como improductivo, es decir, causante del desgano, opuesta por completo al trabajo; por otro lado, el ocio productivo es aquel en donde el tiempo libre que dedica un individuo, conduce a la recreación, el descanso, la meditación y la espiritualidad (distinta de religiosidad). En este sentido, ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la OIT, convirtiéndose incluso en un medio para trabajar mejor, al grado de que el ocio puede considerarse una actividad productiva (Centro de Investigación de las telecomunicaciones [Cintel], 2011; Gagin, 2003).

Es un hecho que el manejo constructivo del ocio ha sido una de las industrias más lucrativas en la actualidad, dado que sus servicios satisfacen a un creciente mercado, pero a la vez exponencialmente más competido. El ocio hoy en día se considera un derecho de toda persona y, por su fácil acceso, se ha convertido en una de las actividades económicas más productivas (Primo, 2017).

Según datos de la UNESCO y Focus del Observatorio Audiovisual Europeo, México está entre los 20 países con mayor producción audiovisual del mundo y tiene el primer lugar en Latinoamérica en asistencia a salas de cine [...] En 2019, según el Anuario Estadístico de Cine Mexicano, se estrenaron 454 pelí-

culas en el país, de las cuales 101 (22%) fueron estrenos nacionales. (Secretaría de Cultura, 2020, s.p.)

Cabe recordar que, “el cine sigue siendo un sector clave de las industrias culturales contemporáneas, aun con los cambios que las tecnologías digitales están introduciendo y las múltiples nuevas plataformas de distribución de los relatos audiovisuales” (Sánchez, 2004, p.10). Por lo anterior, mientras más rico son los países, mayor cantidad de tiempo dedican al ocio, por ello, necesitan de una vasta infraestructura para satisfacer el tiempo de ocio.

Según Chávez (2019), alrededor del 47% de los mexicanos va a una sala al menos una vez al mes. “Y uno de los mayores impulsores del cine, a escala internacional, es México. El año pasado, el país se colocó como el cuarto consumidor más importante del mundo, solo por debajo de India, China y Estados Unidos (EEUU)” (Chávez, 2019, párr.1). Por otra parte, México fue el segundo país que más salas de cine construyó durante 2019, con 437 nuevas, registrando récords en taquilla (Zúñiga, 2020).

Dado que 2019 fue un gran año para la industria del cine en México, se invita a conocer los niveles de riesgo psicosocial en los empleados de las empresas cinematográficas, pues debe implicar una sobrecarga laboral y jornadas laborales más pesadas. Por lo anterior, Paspuel (2013) expuso la importancia de hacer investigaciones en la organización para la identificación de factores de riesgo psicosocial.

Objetivo

Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden convertirse en un riesgo de trabajo, por medio de la aplicación, calificación e interpretación de los instrumentos recomendados para la introducción de la NOM-035-STPS-2018 en una empresa de la industria del entretenimiento del sur de Sonora.

Justificación

De acuerdo con un estudio realizado por la OIT (2013), el estrés laboral podría representar pérdidas de entre el 0.5% y el 3.5% del PIB de los países. Aunque no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían pérdidas aproximadas de entre 5000 y 40 000 millones de dólares (USD), como media unos 0.3 billones de pesos mexicanos al año. Por otra parte, existen datos acerca de la sobrecarga laboral, su relación con el estrés en el trabajo y

cerca del 70% de las enfermedades cardiovasculares en nuestro País (Vázquez-Colunga, 2020).

En cuanto a investigaciones relacionadas con el estrés en trabajadores, existe un vacío con respecto al personal de la industria del entretenimiento y más aún con trabajadores de empresas cinematográficas; sin embargo, existen muchas investigaciones relativas al estrés en personal de enfermería (Velázquez, 2015), en personal sanitario de hospitalización psiquiátrica (Piñero, 2013) y en empleados de servicios financieros (Miranda, 2014).

Los empleados de las empresas cinematográficas son un pilar importante para el funcionamiento de las salas de cine, pues atienden a cientos de asistentes que llenan las sala cuando se estrenan películas; además, mantienen el orden y la limpieza en las instalaciones de los cines, con sobrecarga de trabajo por semanas, incluso posteriores al estreno de la película. En referencia a este último punto, Álvarez (2007) indicó que el estrés implica sufrimiento y pérdida de potencial del capital humano de las organizaciones, de manera que la presión laboral repercute en la satisfacción laboral y en el desempeño profesional, por lo que es importante que las empresas de la industria cinematográfica se interesen por la salud de sus empleados.

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los padecimientos más comunes que afectan a la sociedad laboral de diversas naciones. En México, esta condición se encuentra cada vez más en aumento ya que, según la OMS, en este país ocupa el primer lugar en estrés laboral (75%), por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%) (Maldonado, 2019).

Aún en las organizaciones no afectadas, la creación de una cultura que cuide la salud mental de los empleados ayudará a las empresas a mejorar su ambiente laboral.

Por lo tanto, el presente estudio contribuyó a una empresa de la industria del entretenimiento en el sur de Sonora con el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, llevando a cabo la primera fase del proceso, que consiste en identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial en el entorno organizacional por medio de la aplicación, calificación e interpretación de los instrumentos recomendados por dicha norma, para posteriormente tomar medidas de prevención y control.

Método

La presente investigación es de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, transeccional, descriptivo.

Participantes

La muestra de este estudio ($n = 82$) se extrajo de una población de 105 (N) trabajadores de una empresa cinematográfica del sur de Sonora. De acuerdo con lo que establece la NOM-035-STPS-2018, el cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de estos, además, debe realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados independientemente del puesto, turno, área o departamento al que pertenezcan. El tamaño de la muestra se determinó conforme a la ecuación siguiente:

$$n = \frac{0.9604 (N)}{0.0025 (N-1) + 0.9604} \quad n = \frac{0.9604 (105)}{0.0025 (105-1) + 0.9604} \quad n = \frac{100.843}{1.2204} \quad n = 82.63$$

Después de despejar la fórmula, el estudio se quedó con una muestra de 82 participantes, de los cuales 34 son hombres (41.5%) y 48 son mujeres (58.5%), con una dispersión de edad entre los 18 a 51 años. La media de edad fue de 22.60 y la desviación estándar de 5.493. El 78% de los participantes se encuentra en un rango de edad de 20 y 24 años y solo el 22% por encima de los 24 años de edad. El proceso de selección de la muestra fue de manera aleatoria.

Instrumento

Para la evaluación, se utilizó el instrumento Guía de Referencia III "Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional", que se indica en la NOM-035-STPS-2018, utilizada para centros de trabajo con más de 50 trabajadores, así como los criterios para la toma de acciones derivadas del resultado.

El instrumento cuenta con opciones de respuesta a manera de escala tipo Likert con cinco puntos, que van desde *siempre*, *casi siempre*, *algunas veces*, *casi nunca* y *nunca*. Está compuesto por 72 reactivos que se agrupan en cinco categorías: *ambiente de trabajo*, *factores propios de la actividad*, *organización del tiempo de trabajo*, *liderazgo y relaciones de trabajo*, y *entorno organizacional*. Estas a su vez se agrupan en 10 dominios que contienen 25 dimensiones.

El cuestionario para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional presentan un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7 y coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05 (STPS, 2018).

Procedimiento

Se autorizó el estudio en dos empresas cinematográficas, donde se recabaron datos generales sobre la población total de empleados. En el transcurso de la primera visita a la empresa y la fecha agendada de la aplicación, la Organización Mundial de la Salud declaró una pandemia global por el coronavirus SARS-CoV-2 y emitió una serie de medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos de salud que implica la enfermedad. La autoridad sanitaria suspendió diversas actividades económicas “no esenciales”, una de ellas implicaba a las empresas cinematográficas, por lo tanto, el instrumento fue adaptado y aplicado de manera virtual a través de *Google Forms*. En esta versión digital del instrumento, se les informó que sus datos personales estarían bajo confidencialidad y anonimato, de acuerdo con el código de ética de la *American Psychological Association* (APA, 2003), el cual alude a que:

Los psicólogos tienen como obligación primordial y toman las precauciones razonables para proteger la información confidencial obtenida o conservada por cualquier medio, reconociendo que los alcances y límites de la confidencialidad pueden ser regulados por ley, o establecidos por reglas institucionales o por relaciones profesionales o científicas. (p.10)

Una vez concluidas las aplicaciones, se hizo el análisis de los datos con el programa estadístico informático *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 26.0.

Resultados

Los resultados mostraron un Alfa de Cronbach de .95 total para la escala total. Con respecto a la muestra total por categoría, en la Tabla 1 se presentan los resultados. En las categorías *factores propios* (26%) y *organización del tiempo de trabajo* (24%) se obtuvo un nivel de riesgo alto. Por otro lado, en las categorías *entorno organizacional* (67%), *liderazgo y relaciones en el trabajo* (62%) y *ambiente de trabajo* (51%) se obtuvo un nivel de riesgo nulo.

TABLA 1

Categorías, preguntas y frecuencias de respuesta según su nivel de riesgo

Categoría	Niveles de riesgo				
	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	42 (51%)	33 (40%)	3 (4%)	4 (5%)	
Factores propios de la actividad		8 (10%)	44(54%)	21 (26%)	9 (11%)
Organización del tiempo de trabajo	20 (24%)	11 (13%)	21 (26%)	20 (24%)	10 (12%)
Liderazgo y relaciones en el trabajo	51 (62%)	21 (25%)	7 (8%)	2	1
Entorno organizacional	55 (67%)	13 (16%)	8 (10%)	4 (5%)	2

Nota. n = 82.

Asimismo, en relación con la muestra total por dominio, en la Tabla 2 se observan los porcentajes y frecuencia de respuesta según su nivel de riesgo. Por un lado, *jornada de trabajo* (58%) y *carga de trabajo* (32%) presentaron un nivel de riesgo alto. Por otro lado, *relaciones en el trabajo* (88%), *violencia* (77%) y *condiciones en el ambiente de trabajo* (51%) presentaron un nivel de riesgo nulo.

TABLA 2

Porcentaje y frecuencia de los niveles de riesgo según la muestra total por dominios

Dominios	Niveles de riesgo				
	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	42 (51%)	33 (40%)	3 (4%)	4 (5%)	
Carga de trabajo	4 (5%)	14 (17%)	19 (23%)	26 (32%)	19 (23%)
Falta de control sobre el trabajo	23 (28%)	30 (37%)	16 (19%)	12 (15%)	1
Jornada de trabajo	11 (13%)	3 (4%)	18 (22%)	48 (58%)	2 (2%)

Dominios	Niveles de riesgo				
	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Interferencia en la relación trabajo-familia	30 (47%)	16 (19%)	22 (27%)	7 (8%)	7 (8%)
Liderazgo	30 (37%)	15 (18%)	14 (17%)	11 (13%)	12 (15%)
Relaciones en el trabajo	72 (88%)	8 (10%)		2 (2%)	
Violencia	63 (77%)	9 (11%)	1 (1%)	1 (1%)	8 (10%)
Reconocimiento del desempeño	48 (58%)	23 (28%)	8 (10%)	3 (4%)	
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	40 (49%)	35 (43%)	3 (4%)	2 (2%)	2 (2%)

Nota. n = 82.

En la Tabla 3 se presentan los resultados en cuanto a la escala total del cuestionario. El mayor porcentaje se obtuvo en el nivel de riesgo bajo (39.0%), seguido del nivel de riesgo moderado (26.8%). Mientras que el nivel de riesgo alto y muy alto sumaron un 22% y el nivel de riesgo nulo obtuvo 12.2%.

TABLA 3

Frecuencia y porcentaje del nivel de riesgo total del cuestionario

Nivel de riesgo total	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nulo	10	12.2	12.2	12.2
Bajo	32	39.0	39.0	51.2
Medio	22	26.8	26.8	78.0
Alto	14	17.1	17.1	95.1
Muy Alto	4	4.9	4.9	100.0

Nota. n = 82.

Conclusiones

De acuerdo con los datos encontrados, una de las categorías con los más altos porcentajes en el nivel de riesgo alto correspondió a *factores propios a la actividad* (26%), producidos por la organización del trabajo, la estructura y la cultura empresarial; estos pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, pero sobre todo a nivel psíquico y social. Otra categoría fue *organización de tiempo de trabajo* (24%), indicando horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o rotación forzosa de turno que no permiten tener vida social.

Respecto a los dominios con nivel de riesgo alto, se encuentra *jornada de trabajo* (58%), que se refiere a jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo; esto representa una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada. Por otra parte, *carga de trabajo* resultó con un 32%, esto indica que los empleados perciben un exceso de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo y niveles elevados de presión en relación con el tiempo. En cuanto a *relaciones en el trabajo* (15%), indica aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal y falta de apoyo social.

Teniendo en cuenta los dominios en la muestra total por sexo, donse se mostraron mayores diferencias entre hombres y mujeres, podemos encontrar puntajes altos en *carga de trabajo*, donde las mujeres (32%) perciben tener más exigencias en el trabajo, que exceden su capacidad; esto puede referirse a aspectos de diversa naturaleza como cuantitativos, cognitivos, mentales, emocionales o de responsabilidad. Por su parte, en *jornada de trabajo*, se encontró que tanto los hombres como las mujeres perciben una gran exigencia de tiempo laboral en términos de la duración y el horario de la jornada, pudiéndose convertir en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas.

En *falta de control sobre el trabajo*, hombres y mujeres refirieron tener la capacidad para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, demostrando habilidades, iniciativa, autonomía, entre otros. Sin embargo, en el dominio de *reconocimiento del desempeño*, las mujeres puntuaron mucho mayor con respecto a las compensaciones y reconocimientos por su buen desempeño, así como al hecho de recibir retroalimentaciones constantes para mejorar. Por último, en *liderazgo*, las mujeres expresaron tener una mejor relación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, influyendo en la forma de trabajar y en las relaciones del área de trabajo; a su vez, tienen mayor claridad de las funciones en las actividades que realizan.

En el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial por calificación total, el porcentaje mayor (32%) se situó en un nivel de riesgo bajo. Por ello, como lo indica la NOM-035-STPS-2018, se deberán adoptar acciones para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención específicamente para el nivel bajo, el cual sugiere “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” (STPS, 2018, s.p.).

Sin embargo, no debe dejarse de lado que aproximadamente una cuarta parte del personal (22%) se sitúa en riesgo alto y muy alto, por lo que se recomienda:

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, 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. (STPS, 2018, s.p.)

El cine es parte de una de las industrias del entretenimiento que no solo da diversión y contribuye al bienestar de la sociedad, sino que impacta en el capital empresarial; sigue y seguirá siendo una de las industrias culturales contemporáneas, por lo que, si bien no hay vacíos de investigación en el personal de servicio de esta industria, el presente estudio contribuye al estado de arte de este.

García-Morán y Gil-Lacruz (2016) contemplaron que la variedad de técnicas que pueden emplearse frente a los distintos riesgos psicosociales es enorme. “Cada individuo, grupo o institución debe elegir las que más le convengan en función del tipo de riesgo al que están sometidos, la clase de estrés padecido, y de sus propias características personales y organizativas” (p.26) como, por ejemplo, realizar evaluaciones del desempeño laboral periódicas, dar a conocer los resultados de manera personalizada para corregir faltas a través de capacitación y adiestramiento.

Es importante equilibrar las jornadas laborales para evitar sobrecargas de trabajo, realizar actividades periódicas de relaciones sociales entre los empleados de diversas jerarquías o puestos, así como entre las distintas áreas desde la organización; además,

se deben distribuir y planificar las tareas, tomando en consideración las ideas de los trabajadores, así como mejorar la comunicación y desarrollar programas de formación preventiva. ●

Referencias

- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Persona*, (10), 49-97. <https://doi.org/10.26439/persona2007.n010.913>
- American Psychological Association. (2003). *Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta*. APA.
- Centro de Investigación de las telecomunicaciones (2011). *Un acercamiento a la Industria de contenidos digitales en Colombia: Estudio Cualitativo*. Cintel. https://cintel.co/wp-content/uploads/2013/05/08.Estudio_Cualitativo_Contenidos_Digitales_Contenidos-digitales-en-Colombia-2010-Estudio-cualitativo-1.pdf
- Chávez, L. (2019). Así se comportan los mexicanos cuando van al cine. *Merca2.0*. <https://www.merca20.com/asi-se-comportan-los-mexicanos-cuando-van-al-cine/>
- Gagin, F. (2003). *¿Una Ética en tiempos de crisis?* Universidad del Valle. <https://biblat.unam.mx/es/revista/estudios-de-filosofia/articulo/gagin-francois-una-etica-en-tiempo-de-crisis-ensayos-sobre-estoicismo-cali-editorial-universidad-del-valle-2003>
- García-Morán, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147149810001>
- Maldonado, A. (2019). Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Miranda, G. J. (2014). *El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un banco de México* [Tesis de maestría]. Instituto Politécnico Nacional, México. <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/25603>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Paspuel, L. (2013). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* [Tesis de pregrado]. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-614120130003000008&lng=es&tlng=es

- Primo, W. (2017). Ocio productivo, entretenimiento e industria cultural: del ocio tradicional al ocio digital. *UPGTO management review*, 2(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6054220>
- Sánchez, E. (2004). El empequeñecido cine latinoamericano y la integración audiovisual...¿Panamericana? ¿Fatalidad de mercado o alternativa política? *Comunicación y sociedad*, (2), 9-36. <http://comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/index.php/comsoc/article/view/4218/3974>
- Secretaría de Cultura. (2020). Programa institucional 2020–2024 del Instituto Mexicano de Cinematografía. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 05-10-2020. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5601851&fecha=05/10/2020#gsc.tab=0
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Vázquez-Colunga, J. C. (2017). *Diseño, validez y fiabilidad de un instrumento multidimensional para medir la salud mental positiva ocupacional* [Tesis doctoral]. Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México.
- Velásquez, L. (2015). *Nivel de estrés en personal de enfermería* [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/22/Velasquez-Luz.pdf>
- Williams, I. (2019). La gestión de los riesgos psicosociales en México: NOM-035-STPS-2018. *AfforHealth*. <https://affor.es/la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-en-mexico-nom-035-stps-2018/>
- Zuñiga, L. (2020). Los ingresos del cine en taquilla crecen 13.3% en México durante 2019. *Expansión*. <https://expansion.mx/vida-arte/2020/01/14/los-ingresos-del-cine-en-taquilla-crecen-13-3-en-mexico-durante-2019>

CAPÍTULO 4

Evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresa del sector manufacturero

Yaritza Alejandra Murrieta Saavedra y Eneida Ochoa Avila

El concepto de riesgo psicosocial, según Moreno (2011), es la consecuencia del comportamiento de los trabajadores en función del contexto y la situación laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) indicó que es necesario caracterizar los factores psicosociales en el trabajo para comprender qué constituye un riesgo psicosocial laboral. Esto implica identificar previamente las variables relacionadas con el medio ambiente, las interacciones laborales, las condiciones de la organización, la satisfacción laboral, las capacidades de trabajador y su situación personal en otros contextos externos a la empresa, los cuales también influyen en su rendimiento laboral y en su salud.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en México señala que los factores psicosociales que afronta el trabajador en las organizaciones durante su desempeño laboral pueden variar en su naturaleza, pudiendo ser tanto positivos como negativos. En este sentido, la repercusión de estos factores en la salud física y psicológica del trabajador dependerá de los recursos con los que cuente para afrontar las posibles consecuencias. De esta manera, los riesgos psicosociales se encuentran presentes en las organizaciones y pueden derivarse de los factores psicosociales de riesgo, aunque no son intrínsecos a la empresa (STPS, 2018).

Gil-Monte (2012) planteó que los riesgos psicosociales que surgen de las actividades laborales pueden estar relacionados con un deterioro o disfunción en las características de la tarea, la organización del trabajo o la gestión del tiempo. También indicó que la percepción de riesgo no solo es de carácter físico, sino que puede abordar aspectos psicológico, enfatizando que la exposición constante a este tipo de riesgos puede perjudicar la salud del trabajador; esto debido a que la exposición recurrente a situaciones de riesgo psicosocial de gran tensión psicológica puede convertirse en una fuente de riesgo para todos los individuos. A su vez, el autor señaló que estas situaciones de riesgo psicosocial suelen encontrarse en el entorno laboral más que en las características individuales y derivan de un diseño inadecuado y una mala distribución de las tareas laborales.

Es decir, los riesgos psicosociales en el trabajo se originan en condiciones que son difíciles de tolerar para la mayoría de los empleados. Por lo tanto, es importante conocer las condiciones de trabajo y el entorno en el que los trabajadores promedio operan en sus puestos de trabajo. Además, se subraya la relevancia de las instituciones nacionales encargadas de salvaguardar la salud y seguridad de los trabajadores, así como de regular las condiciones laborales. Estas instituciones proporcionan el marco normativo necesario para garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los empleados.

En 1984, la OIT en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió los factores psicosociales en el trabajo como aquellas percepciones y experiencias ligadas a las condiciones laborales, que ejercen influencia tanto en el rendimiento como en la salud de los empleados. Mientras que los factores de riesgo psicosocial se conciben como aquellos que generan efectos negativos en los trabajadores, afectando tanto su salud física como mental.

En el contexto mexicano, la salud ocupacional comenzó a ser objeto de estudio en la década de los 80, lo que resultó en la creación de la Guía de Identificación de Factores Psicosociales, con el propósito de detectar riesgos psicosociales en profesionales de la salud pertenecientes al Instituto Mexicano del Seguro Social (Legaspi et al., 1986). Más adelante, se establecen medidas preventivas para reducir accidentes laborales concernientes a factores de riesgo psicosociales (STPS, 2014), después se publica, para su revisión y consideraciones, el *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016* (STPS, 2016) y se oficializa en el 2018 como *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*, con el objetivo de estandarizar las condiciones laborales y promover ambientes de trabajo más saludables en los centros laborales y se dispone su aplicación para octubre del 2019 con carácter obligatorio (STPS, 2018).

Planteamiento del problema

De acuerdo con la OMS (2017a), cada año se producen pérdidas significativas en la economía global debido a la baja productividad causada por problemas de salud mental en las organizaciones. Los riesgos para la salud mental en el ámbito laboral, conocidos como riesgos psicosociales, pueden estar relacionados con diferentes aspectos laborales, como la naturaleza del trabajo, el horario y el ambiente laboral. Dichos riesgos pueden incluir falta de apoyo en el entorno laboral, cargas de trabajo excesivas, deficiencia en las competencias del personal, entre otras. La OMS (2017b) también enfatizó que los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, desencadenan enfermedades ocupacionales y pueden agravar problemas de salud ya existentes en los trabajadores, lo que conlleva una disminución de la productividad, aumento en la rotación laboral e impactos negativos en el entorno familiar y social (OMS, 2017a).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) indicó que el estrés puede ser responsable de la pérdida de más del 50% de todas las jornadas laborales, generando costos significativos en términos de sufrimiento humano y pérdidas económicas. Asimismo, señaló que el estrés puede desencadenar accidentes laborales, síntomas como agotamiento físico y mental, irritabilidad e incluso conducir al suicidio. Al respecto, la OIT advirtió sobre el aumento de las enfermedades mentales debido a la tensión en el lugar de trabajo, tanto en Europa como en otras regiones. Un ejemplo de esto, lo reportó Martínez (2010), quien señaló que en Francia durante los primeros meses del 2010 se registraron 14 casos de suicidio entre trabajadores de la empresa France Telecom, además de la misma cantidad de intentos fallidos. También mencionó los problemas relacionados con las condiciones laborales en la región de Baja Normandía, donde se producen entre 300 y 400 suicidios.

En México, el tema de la evaluación de factores de riesgo psicosociales es emergente y por requerimiento gubernamental exigible recientemente, donde se espera que las organizaciones identifiquen los factores de riesgo que afectan la vida laboral y organizacional con fines preventivos (Uribe et al., 2019). En ese marco, el gobierno mexicano ha implementado la norma NOM-035-STPS-2018 como una medida preventiva para salvaguardar la salud mental de los trabajadores. Esta norma no solo exige la identificación de los factores de riesgo, sino que también requiere la implementación de programas que promuevan entornos laborales propicios para el bienestar de los empleados (STPS, 2018).

No obstante, la carga de enfermedades mentales y su impacto en los entornos laborales mexicanos aún no se han examinado y abordado con suficiente profundidad.

Los trastornos mentales, caracterizados por la presencia de alteraciones emocionales, cognitivas y del comportamiento, representan un costo significativo para la salud y el bienestar de las personas, disminuyen la calidad de vida y también se cuentan entre las principales causas de la baja productividad. En este sentido, el presentismo laboral es un indicador que, en una parte sustancial, tiene su origen en problemas de salud mental (Instituto Mexicano del Seguro Social en México [IMSS], 2022).

Un estudio llevado a cabo en la industria automotriz en México resaltó indicadores significativos como el ausentismo y el presentismo en las empresas, demostrando una pérdida de productividad del 7.31% y una rotación anual del 46% de la plantilla laboral en el sector (Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica, 2016). Se considera que una parte de estos costos podría derivar de una gestión insuficiente de los riesgos psicosociales en el trabajo, como señalaron Vera-Calzaretta et al. (2015). Por otro lado, en lo que concierne a las tasas de rotación, las empresas manufactureras y maquiladoras han mostrado poca disposición para reducirlas, en parte porque los puestos de trabajo son en su mayoría sencillos y la mano de obra está disponible en abundancia. Sin embargo, esta alta rotación incurre en gastos sustanciales debido al proceso de entrenamiento y formación de nuevos empleados (Carrillo et al., 2003).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2018), en febrero de 2018 se registró un aumento del 0.3% en la contratación de personal en el sector manufacturero en comparación con el mes anterior. Además, se observó un incremento del 3.3% en las horas trabajadas y un aumento del 0.8% en las remuneraciones medias reales en el mismo periodo. Estos datos señalan la creciente relevancia de la industria manufacturera. Por ello, para asegurar su permanencia y consolidación, es esencial que esta industria cumpla con las normas nacionales, incluida la NOM-035-STPS-2018, referente a la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de promover entornos laborales favorables en los centros de trabajo.

Con base en los antecedentes antes descritos, el objetivo de esta investigación fue conocer la percepción de los trabajadores de una empresa del sector manufacturero respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Método

El presente estudio adoptó un enfoque descriptivo de naturaleza cuantitativa, caracterizado por un diseño no experimental y un alcance transversal. A continuación, se detalla el método empleado, abarcando la selección de los participantes, los instrumentos utilizados, el procedimiento implementado y el análisis de los datos.

Participantes

La evaluación se llevó a cabo en una empresa manufacturera de origen francés, ubicada en el sur de Sonora, que se dedica principalmente a la fabricación de componentes para aviones. La empresa cuenta con un total de 906 empleados.

La selección de los participantes se realizó de manera aleatoria, siguiendo el enfoque propuesto por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que establece el cálculo del tamaño de muestra como $n = 0.9604N0.025 (N-1) + 0.9604$ (STPS, 2018). Siguiendo este cálculo, se determinó que se debía encuestar a 270 trabajadores.

Para lograr una muestra equilibrada y representativa, se optó por el muestreo estratificado, considerando las diferentes categorías y tipos de puestos de trabajo presentes en la empresa (Tabla 1). Esta estrategia permitió asegurar la inclusión de distintos niveles jerárquicos y roles laborales en la muestra, lo que enriquece la representatividad de los datos recopilados.

TABLA 1

Categorías y tipos de puestos de trabajo

Categoría	Puesto de trabajo	Total	Muestra
1	Personal operativo	506	151
2	Personal técnico de producción	180	54
3	Personal técnico administrativo	80	24
4	Personal de mandos medios y de supervisión	140	42
	Total	906	270

Instrumentos

Para la recolección de datos, se utilizó la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 (STPS, 2018), destinada a empresas con una plantilla de más de 50 trabajadores. Esta guía consiste en un cuestionario compuesto por 72 preguntas con opciones de respuesta en una escala tipo Likert, que va desde *siempre* hasta *nunca*. De estos, 62 reactivos están distribuidos en cuatro categorías y diez dominios específicos diseñados para evaluar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Además, se incluyen diez ítems agrupados en dos dominios que evalúan el entorno organizacional favorable en la empresa.

Procedimiento

El estudio se delimitó a una empresa manufacturera del sur de Sonora que tuviera más de 50 empleados y se dedicara a la fabricación de partes para transportes. Para llevar a cabo el proceso de evaluación, se establecieron reuniones con la empresa seleccionada con el fin de coordinar y acordar los detalles necesarios para la implementación del estudio. La aplicación de los instrumentos se realizó en grupos de entre 7 y 15 empleados. Estos grupos fueron reunidos en un aula con las condiciones necesarias para la realización de la evaluación. Cada empleado recibió un cuestionario individual y confidencial, y el proceso de aplicación se ajustó a las directrices establecidas en la NOM-035-STPS-2018. Durante una semana se realizaron las aplicaciones hasta completar el listado total de los trabajadores sorteados.

Análisis de datos

Se empleó el programa estadístico SPSS versión 23.0 para llevar a cabo el análisis de los datos recopilados. Inicialmente, se calculó el promedio general de las evaluaciones utilizando los resultados de todos los participantes. Posteriormente, se procedió a agrupar los ítems de cada categoría con el objetivo de generar un promedio para cada una de ellas. Por último, se obtuvo el promedio correspondiente a cada uno de los dominios evaluados.

Para determinar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial, se utilizaron los rangos establecidos en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018, que sirvió para clasificar los resultados y evaluar en qué medida los trabajadores estaban expuestos a diferentes factores de riesgo en su entorno laboral.

Resultados

Entre los participantes, se encontró que un 45.2% eran hombres, mientras que un 54.8% eran mujeres. En cuanto al estado civil, predominó el estado de soltero con un 50.7%, mientras que el resto manifestó estar casado. En relación con el turno laboral, el 61.1% de la población encuestada trabajaba en el turno matutino, mientras que el 38.9% lo hacía en el turno nocturno (Tabla 2). En términos de edades, se observó un rango variado que abarcaba desde los 20 hasta los 60 años, con una edad promedio calculada de 31.7 años.

TABLA 2

Datos sociodemográficos

	Datos	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombres	122	45.2%
	Mujeres	148	54.8%
Estado Civil	Solteros	137	50.7%
	Casados	131	48.5%
Turno	Matutino	165	61.1%
	Nocturno	105	38.9%

En relación con los resultados de la evaluación, el análisis revela que los trabajadores de la empresa en estudio perciben un nivel bajo de exposición a factores de riesgo psicosocial, con un promedio general de 65.11 (Tabla 3). Esto sugiere que los empleados consideran estar sometidos a condiciones de trabajo que tienen un impacto reducido en su salud y bienestar.

TABLA 3

Calificación general del cuestionario

	Puntuación	Nivel de riesgo
Calificación final	65.11	Bajo

Referente a las categorías evaluadas, se observa que la empresa tuvo niveles de percepción de riesgo nulo o despreciable en las categorías *ambiente de trabajo* ($\bar{X} = 3.88$), *organización del tiempo de trabajo* ($\bar{X} = 4.94$) y *entorno organizacional* ($\bar{X} = 8.96$). Por otro lado, la categoría *liderazgo y relaciones en el trabajo* ($\bar{X} = 14.46$) se situó en un nivel bajo de riesgo. No obstante, la categoría *factores propios de la actividad* obtuvo un promedio de 32.87, lo cual se considera un nivel medio de riesgo de exposición (Tabla 4). Este hallazgo señala que mientras la mayoría de los factores de riesgo psicosocial están bajo control, se identifica que aspectos como la distribución de la carga de trabajo, los ritmos laborales, la claridad en las responsabilidades y la falta de control sobre las actividades laborales se encuentran en un nivel medio de exposición. Si no se ajustan estos aspectos podrían generar problemas en la salud y seguridad de los trabajadores.

TABLA 4

Calificación por categoría

Categoría	Puntuación	Nivel de riesgo
Ambiente de trabajo	3.88	Nulo
Factores propios de la actividad	32.87	Medio
Organización del tiempo de trabajo	4.94	Nulo
Liderazgo y relaciones en el trabajo	14.46	Bajo
Entorno organizacional	8.96	Nulo

En relación con el análisis por dominio, los resultados indican que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel de riesgo nulo a *condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo* ($\bar{X} = 3.88$), *interferencia en la relación trabajo-familia* ($\bar{X} = 3.54$), *liderazgo negativo* ($\bar{X} = 5.47$), *relaciones negativas en el trabajo* ($\bar{X} = 4.83$), *violencia* ($\bar{X} = 4.17$), *escaso reconocimiento del desempeño* ($\bar{X} = 5.84$) e *insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* ($\bar{X} = 3.12$). Por su parte, los trabajadores perciben un nivel de riesgo bajo en cuanto a *carga de trabajo* ($\bar{X} = 18.84$), *falta de control sobre del trabajo* ($\bar{X} = 14.03$) y *jornada de trabajo* ($\bar{X} = 1.4$), como se observa en la Tabla 5.

TABLA 5

Calificación por dominio

Categoría	Puntuación	Nivel de riesgo
Condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo	3.88	Nulo
Carga de trabajo	18.84	Bajo
Falta de control sobre el trabajo	14.03	Bajo
Jornada de trabajo	1.4	Bajo
Interferencia en la relación trabajo-familia	3.54	Nulo
Liderazgo negativo	5.47	Nulo
Relaciones negativas en el trabajo	4.83	Nulo
Violencia	4.17	Nulo
Escaso reconocimiento del desempeño	5.84	Nulo
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	3.12	Nulo

Los resultados anteriores reflejan predominantemente niveles de riesgo bajo o nulo en cuanto a la exposición a factores de riesgo psicosocial. En concreto, se observa un nivel medio de riesgo en lo concerniente a los factores inherentes a la actividad laboral. No obstante, cuando se analizan los datos según los distintos dominios, se constata que todos ellos se sitúan en los rangos de riesgo nulo y bajo. Esta diferencia puede atribuirse a la estructura intrínseca del instrumento utilizado, que permite una desglose más detallado y específico de los factores de riesgo, abarcando un espectro amplio de aspectos.

Discusiones y conclusiones

En México, existe escasa literatura científica sobre la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas. La ausencia de comparaciones con estudios previos que apliquen la Guía de Referencia III puede atribuirse a dos factores principales. Primero, en el contexto mexicano, el tema de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral está emergiendo y ganando relevancia, como lo sugieren investigaciones recientes (Uribe et al., 2019). En segundo lugar, la evaluación de estos factores está siendo principalmente llevada a cabo como una obligación gubernamental y para propósitos prácticos, más que con un enfoque de investigación. Esto podría limitar la publicación de estudios comparativos. Sin embargo, hay estudios que permiten discutir sobre las condiciones de trabajo en el país. Por ejemplo, el estudio realizado por Aranda et al. (2011), quienes obtuvieron datos similares a los hallazgos de la presente investigación, es decir, que los trabajadores experimentan niveles bajo de prevalencia de factores psicosociales negativos.

Asimismo, también se han observado resultados semejantes a este reporte en otros estudios realizados en diversos países latinoamericanos. Por ejemplo, Güilgüiruca et al. (2015) realizaron un estudio en una empresa chilena del sector eléctrico y concluyeron que los niveles de riesgo no superaban la media. Por su parte, Arenas y Andrade (2013) realizaron un estudio con trabajadores colombianos del sector salud y encontraron niveles de riesgo laboral en línea con los resultados de la presente investigación. Además, en una investigación llevada a cabo en Perú (Pando-Moreno et al., 2019), se descubrió que los empleados percibían los factores relacionados con las actividades laborales, como la carga de trabajo y las exigencias laborales, como los principales factores de riesgo. Estos factores fueron percibidos en niveles más altos en comparación con los resultados obtenidos en esta investigación.

En relación con el presente estudio, los resultados muestran que la empresa goza de condiciones laborales adecuadas, ya que la mayoría de los promedios de riesgo se

encuentran en los rangos nulos y bajos. Esto puede atribuirse, en parte, a la procedencia de la organización que, al ser de origen francés, posiblemente haya incorporado en sus políticas un fuerte énfasis en el bienestar de su capital humano. Esta postura podría derivarse de un arraigo cultural en la importancia de la salud y la implementación de medidas preventivas en Francia, influido posiblemente por la historia de altos índices de suicidio en el pasado, debido a problemas de salud mental relacionados con el trabajo (Martínez, 2010). Sin embargo, se observa que los factores propios de la actividad laboral se ubicaron en un rango medio de percepción de riesgo. Esta situación podría estar relacionada con la naturaleza de las funciones desempeñadas en la empresa que, al ser parte del sector manufacturero, tienden a ser tareas rutinarias con limitado control sobre las funciones individuales. Además, los altos índices de rotación y ausentismo, que son comunes en este tipo de industria, podrían estar contribuyendo al aumento de la carga de trabajo y, por ende, a la percepción de un riesgo medio en esta categoría (Carrillo et al., 2003).

Para abordar de manera específica las puntuaciones obtenidas en el estudio y mejorar la percepción de riesgo psicosocial en la empresa, es crucial que las acciones tomadas se alineen con las directrices establecidas por la NOM-035-STPS-2018. Es evidente que se requieren esfuerzos focalizados en las áreas que presentan oportunidades de desarrollo, como son el ámbito de liderazgo y relaciones en el trabajo, así como los factores propios de la actividad laboral, que se encuentran en un nivel medio de exposición.

Además, dado que los factores propios de la actividad laboral han sido identificados en un nivel medio de exposición, es esencial diseñar un programa de acción específico para abordar esta situación. Esto podría incluir analizar detalladamente la distribución de las actividades laborales, considerando la carga de trabajo y los descansos adecuados; definir de manera clara y precisa las funciones asociadas a cada puesto de trabajo para evitar ambigüedades y reducir el estrés laboral; fomentar la participación activa de los empleados en la definición de sus funciones y la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, para empoderar a los trabajadores y mejorar su sentido de pertenencia; establecer reuniones periódicas de retroalimentación y mejora continua para contribuir a identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes en función de las necesidades de los trabajadores.

Por otra parte, aunque las categorías con niveles nulos de exposición no requieren acciones específicas en este momento, es fundamental mantener y fortalecer las políticas y prácticas que han demostrado ser eficaces para prevenir cualquier posibilidad de

exposición en el futuro. Este enfoque proactivo puede asegurar que los niveles de riesgo sigan siendo bajos en estas áreas.

Cabe mencionar que, si bien la exposición a factores de riesgo psicosocial en esta empresa en particular no es alarmante, las condiciones de trabajo pueden variar significativamente entre diferentes empresas e industrias. Dado que la atención a la salud psicosocial de los trabajadores es un aspecto relativamente nuevo en la agenda gubernamental, es fundamental comprender que la erradicación de ambientes de trabajo desfavorables será un proceso gradual y prolongado. En este camino, es probable que muchos empleados continúen expuestos a condiciones laborales que podrían afectar su bienestar. Ante esta realidad, es imperativo mantener un enfoque constante en la evaluación y mejora de las condiciones laborales. La realización de evaluaciones periódicas permitirá monitorear la evolución de los niveles de riesgo y verificar la efectividad de las medidas implementadas para mitigarlos. Además, la divulgación de los resultados de estas evaluaciones no solo proporcionará una base sólida para la toma de decisiones informadas en los planes de acción, sino que también permitirá identificar áreas en las que la NOM-035-STPS-2018 podría beneficiarse de ajustes y mejoras.

Indudablemente, el trabajo conjunto y coordinado entre las organizaciones gubernamentales y las empresas es fundamental para alcanzar un nivel adecuado de atención a la salud y seguridad de los trabajadores. En este sentido, la transparencia y la integridad en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial son elementos cruciales para garantizar la efectividad de las medidas implementadas. Cualquier manipulación o falsificación de los resultados puede tener consecuencias negativas, no solo para la percepción de los riesgos en la población, sino también para la confianza en las políticas y regulaciones implementadas. Por lo tanto, es fundamental que las evaluaciones se realicen de manera honesta, objetiva y basada en datos sólidos, pues el impacto de las acciones relacionadas con la salud y seguridad de los trabajadores va más allá de la esfera laboral y se extiende al bienestar social y la sostenibilidad del país en su conjunto.

Por último, el enfoque en la salud y seguridad de los trabajadores no solo es un deber ético, sino también un componente clave de un país que aspira a estar a la par con naciones desarrolladas. Al continuar trabajando en conjunto y promoviendo prácticas transparentes y efectivas, se puede avanzar hacia un futuro en el que todos los trabajadores gocen de ambientes laborales seguros, saludables y propicios para su bienestar. ●

Referencias

- Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J., & Sánchez, J. L. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(2), 266-278. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80619290005>
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79829185005>
- Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica. (2016). *Estudio Salud y Productividad de la Industria Automotriz en el Estado de Guanajuato*. AMIIF. <https://amiif.org/estudio-salud-y-productividad-de-la-industria-automotriz-en-el-estado-de-guanajuato/>
- Carrillo J., Mortimore M., & Estrada, J. A. (2003). *Competitividad y Mercado de Trabajo Empresas de autopartes y televisores en México*. Plaza y Valdés Editores.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.292.348>
- Güilgüiruca, M., Meza, K., Góngora, R., & Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 57-67. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2022). *Entornos laborales y seguros saludables (ELSSA)*. https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/elssa/infografias/Desarrollo_Conceptual_ELSSA.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *Indicadores del Sector Manufacturero*. (INEGI). <http://www.beta.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=4135>
- Legaspi, V., Martínez, M., & Morales, N. (1986). *Factores psicosociales en el ambiente de trabajo*. Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Martínez, C. A. (2010). Estrés laboral como factor de riesgo de suicidio (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (74), 12-21. <http://pdfs.wke.es/2/8/5/1/pd0000052851.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad en el trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales de riesgo en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT/OMS Septiembre*, 5-78. OIT. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud. (2017a). *Salud mental en el lugar de trabajo*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Organización Mundial de la Salud. (2017b). *Protección de la salud de los trabajadores*. OMS. <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 1-8. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661250001/582661250001.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-11-2014. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2016). Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016. Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 26-10-2016. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Uribe J. F., Gutiérrez, J. C., & Amézquita, J. A. (2019). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial propuesta en la NOM4 035 de la STPS en México. *Contaduría y Administración*, 65(1). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1569>
- Vera-Calzaretta A., Carrasco-Dajer, C., da Costa, S., & Páez-Rovira, D. (2015). Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema de Salud chileno. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 119-128. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a07.pdf>

CAPÍTULO 5

Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa inmobiliaria de Ciudad Obregón, Sonora

*Guadalupe Noriega Rivero, Rafael Alejandro Barraza Hernández
y Eneida Ochoa Avila*

Las condiciones sociales y psicológicas adversas en el trabajo pueden afectar negativamente la salud y el bienestar de los empleados, generando estrés y problemas mentales. Los riesgos psicosociales laborales, como la carga excesiva, la falta de control y las relaciones negativas, conducen a menor productividad, conflictos y problemas de salud. Las organizaciones deben crear entornos saludables, reduciendo riesgos y promoviendo el bienestar emocional de los empleados para beneficiar tanto a los trabajadores como al éxito de la empresa.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), los componentes psicosociales de las condiciones laborales a menudo pueden pasar desapercibidos en las organizaciones, ya que se tiende a priorizar los intereses de los empleadores en lugar de reconocer su impacto perjudicial en la salud de los trabajadores. Por otro lado, la OIT también subraya que las organizaciones tienden a equilibrar sus intereses antes de que los trabajadores experimenten los efectos negativos, debido a la falta de capacitación preventiva.

Según Charria et al. (2011), la prevención de riesgos psicosociales ha ganado una creciente relevancia en la actualidad. Esto se debe a que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial para la seguridad y la salud ocupacional en las empresas debe orientarse hacia la mejora de las condiciones laborales y la gestión del estrés entre los trabajadores. La implementación de programas preventivos en estos aspectos es fundamental, ya que ambos factores tienen un impacto significativo en la salud y el bienestar de los empleados.

Al respecto, Moya (2020) llevó a cabo una investigación con el objetivo de identificar los factores de riesgos psicosociales en una empresa de transportes. El enfoque de la investigación fue descriptivo y se utilizó una muestra intencional compuesta por 199 participantes, específicamente operadores especializados en el transporte. Para la recopilación de datos, se emplearon técnicas como la observación participante, el cuestionario de la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 y la creación de un mapa de riesgos. Los resultados revelaron que el perfil del operador de autotransporte especializado enfrenta diversas demandas que generan riesgos psicosociales. Estas demandas incluyen una alta carga de trabajo cognitivo en términos de atención y memoria, así como habilidades de gestión y negociación con proveedores, trabajadores y clientes, como parte integral del proceso de transporte de materiales peligrosos. Además, se destacó el uso de tecnología, instrumentos y herramientas para el manejo eficiente del equipo de transporte, así como la carga física asociada a su operación, con el fin de asegurar la entrega puntual y sin incidentes de los productos a los clientes a lo largo del trayecto. Este estudio resalta la importancia de comprender y gestionar los riesgos psicosociales en un contexto específico, como el de los operadores de transporte especializado, donde la naturaleza de las tareas y las demandas del trabajo pueden tener un impacto significativo en la salud mental y física de los trabajadores.

Por su parte, Montoya (2019) realizó una investigación de tipo descriptiva, que se centró en una población de 50 participantes dedicados a la enfermería. En esta investigación, se emplearon cuatro instrumentos distintos para evaluar diversos aspectos relacionados con los riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales a los que está expuesto el personal de enfermería. Los instrumentos utilizados abordaron la evaluación de los riesgos físicos generales y corporales, así como la sintomatología del dolor en diferentes regiones del cuerpo. Además, se empleó la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 para evaluar tanto el entorno organizacional como el riesgo psicosocial. Los resultados fueron analizados estadísticamente y demostraron el efecto de los riesgos físicos y ergonómicos a los que se enfrenta el personal de enfermería en relación con la presencia de trastornos musculoesqueléticos derivados de las tareas laborales. Además, se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre variables relacionadas con la adaptación de equipos o materiales necesarios y aspectos psicosociales para el desempeño laboral de los enfermeros y los síntomas de dolor. El estudio también identificó cambios en el estilo de vida del personal de enfermería relacionados con el estrés, la ansiedad y las alteraciones del sueño. Se observaron síntomas físicos como fatiga, dolor

de cabeza y problemas estomacales, todos ellos asociados a las condiciones laborales a las que estaban expuestos.

En estudios referentes al giro inmobiliario y de construcción, Sierra (2021) se propuso llevar a cabo un anteproyecto de un estudio costo-beneficio mediante la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. El objetivo principal de ese estudio fue establecer medidas que permitieran abordar los riesgos psicosociales en una compañía constructora con el fin de tomar acciones adecuadas. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y contó con la participación de 59 empleados de la compañía del sector de la construcción. Los participantes respondieron el instrumento proporcionado por la NOM-035-STPS-2018, que es una herramienta diseñada para evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Los resultados arrojaron que los factores de riesgo psicosocial que se presentaron con mayor frecuencia en la empresa son la carga y falta de control sobre el trabajo, la jornada laboral y la interferencia trabajo-familia. Aquellos factores con niveles alto y muy alto fueron abordados por la alta dirección para realizar acciones de control, con el fin de lograr un entorno saludable.

Por otro lado, Camargo y Erazo (2015) llevaron a cabo un estudio de investigación con el objetivo de realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en una empresa constructora en Colombia. Este estudio se enmarcó en un diseño no experimental, de carácter transeccional-descriptivo y no paramétrico. La muestra consistió en 42 trabajadores ayudantes de construcción que formaban parte de una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá. Se emplearon instrumentos específicos para evaluar los factores de riesgo psicosocial, tanto intralaborales como extralaborales. En términos de la fiabilidad de los instrumentos, se obtuvo un indicador de aceptabilidad del 94.4% para la evaluación de riesgo psicosocial tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Con relación a los resultados, en lo que respecta a los factores de riesgo psicosocial intralaborales, se identificó que una parte significativa del personal evaluado expresó insatisfacción con las características del trabajo y la forma en que estaba organizado. Estos aspectos no garantizaban el bienestar y la protección de la salud de los trabajadores. En este sentido, se encontró que un 34% y un 24% de los ayudantes estaban en la categoría de riesgo alto y muy alto, respectivamente. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial extralaborales, un 33% de los trabajadores ayudantes de construcción reportaron un riesgo medio en esta área y un 38.8% se encontraba en la categoría de riesgo alto y muy alto. Estos resultados indican que los trabajadores evaluados presentaban niveles significativos de riesgo psicosocial tanto en el ámbito intralaboral como extralaboral.

Por último, en un estudio de investigación llevado a cabo por Calva (2015) en el sector de la construcción en la ciudad de Quito, se identificó que un porcentaje significativo de trabajadores de albañilería experimentaba niveles elevados de estrés laboral. Concretamente, el estudio reveló que el 46.7% de los trabajadores de albañilería informaron un nivel de riesgo alto en relación con el estrés laboral. Este hallazgo refuerza la idea de que la organización del trabajo y los síntomas de estrés están estrechamente relacionados y pueden interactuar para afectar la salud de los trabajadores en el sector inmobiliario y de la construcción.

Los resultados de las investigaciones mencionadas resaltan la importancia de abordar los riesgos psicosociales en sectores como el inmobiliario y de la construcción, así como la necesidad de implementar medidas preventivas para proteger la salud mental y el bienestar de los empleados.

Por ello, el objetivo principal de este estudio fue evaluar a los empleados de una empresa inmobiliaria, utilizando la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018. Esta evaluación tiene como propósito identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización, con el fin de promover un entorno organizacional más favorable y saludable (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018).

Método

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, ya que los resultados permiten una clasificación de naturaleza numérica y no experimental. Con diseño descriptivo y transversal.

Participantes

La muestra se conformó con un total de 185 trabajadores de una empresa inmobiliaria de Ciudad Obregón, Sonora; la mayoría de sexo masculino, con una edad entre 18 y 50 años.

Instrumentos

Siendo una empresa con más de 50 trabajadores, se realizó la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018.

Asimismo, para recabar la información se utilizó el instrumento señalado en dicha norma, la cual está compuesta de 72 ítems tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Los ítems se agrupan en las

siguientes categorías: *ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo, y entorno organizacional.*

Procedimiento

A los participantes se les informó acerca del estudio y de la confidencialidad de los datos recabados, y se les solicitó su consentimiento para responder a los instrumentos. Después, los instrumentos fueron aplicados de manera presencial en las instalaciones de la empresa. La aplicación tuvo un total de tres días.

Análisis de datos

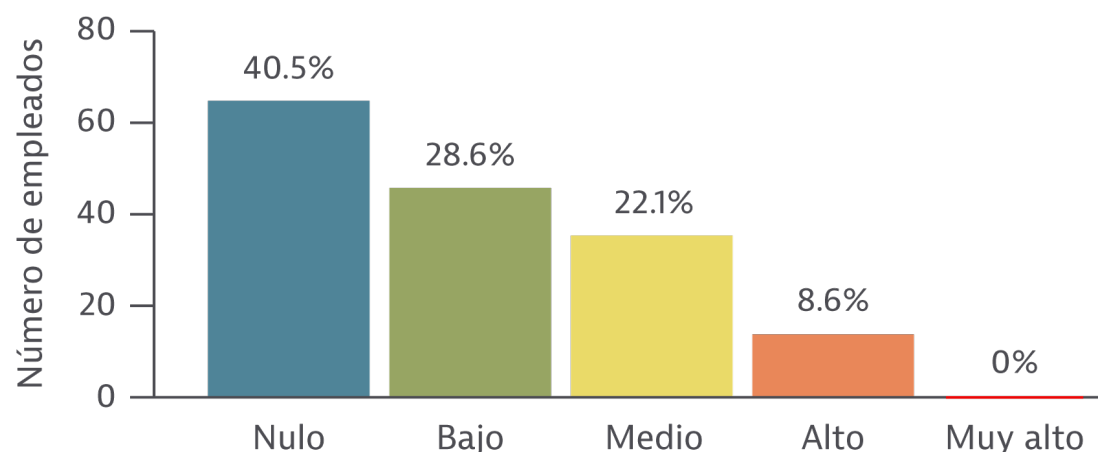
El análisis de datos involucró la transferencia de respuestas de instrumentos físicos a una versión electrónica y su posterior importación a una hoja de cálculo Excel. En esta etapa, las respuestas se categorizaron y asignaron valores numéricos para cada dominio y dimensión. Luego, se calcularon frecuencias y porcentajes de respuestas, proporcionando información esencial para la interpretación de los resultados.

Resultados

De acuerdo con los resultados generales (Figura 1), el 40.5% de los empleados, se encuentra en un nivel nulo de sufrir algún tipo de riesgo psicosocial dentro de su entorno laboral, lo que significa que el riesgo resulta despreciable y no se requieren medidas adicionales. Por otra parte, el 28.6% se encasilló en un nivel bajo y el 22.1% en un nivel medio, lo que indica que se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales. El 8.6% se encuentra en un nivel alto de sufrir algún tipo de riesgo psicosocial.

FIGURA 1

Resultados generales del instrumento aplicado



Referente a los resultados por categoría (Tabla 1), aquellas que calificaron en nivel de riesgo bajo son *ambiente de trabajo* (5.1%), *liderazgo y relaciones de trabajo* (17.3%) y *factores propios de la actividad* (26.6%). Mientras que las categorías *organización del tiempo de trabajo* (2.7%) y *entorno organizacional* (8.8%) calificaron con riesgo nulo.

TABLA 1

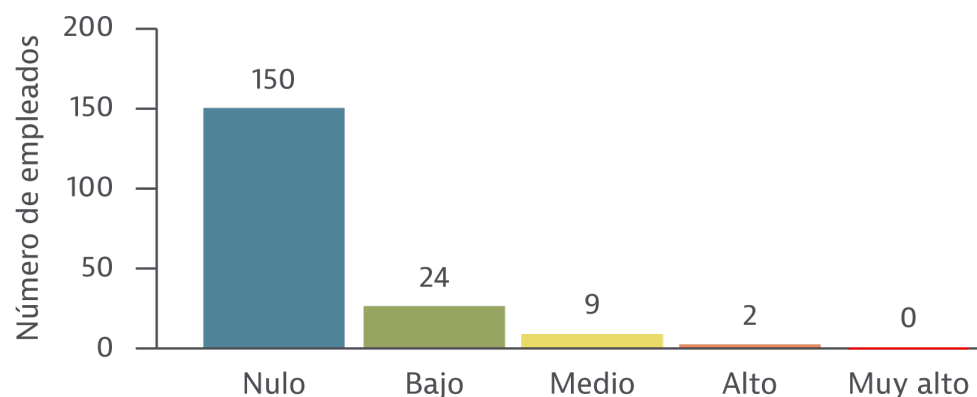
Resultados por categoría de los instrumentos aplicados

Categoría	Dominio	Puntaje	Nivel
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	5.1%	Bajo
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo Falta de control sobre el trabajo	26.6%	Bajo
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo Interferencia en la relación trabajo-familia	2.7%	Nulo
Liderazgo y relaciones de trabajo	Liderazgo Relaciones en el trabajo Violencia	17.3%	Bajo
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	8.8%	Nulo

Referente a la categoría *organización del tiempo de trabajo*, compuesta por jornada de trabajo e interferencia en la relación familia, se obtuvo un nivel de riesgo nulo, con un puntaje promedio de 2.7% (Tabla 1). Al respecto, el 81% de los empleados (150) indicó un nivel de riesgo nulo para esta categoría (Figura 2). Esto quiere decir que el riesgo resulta despreciable, por lo que no se requieren medidas adicionales.

FIGURA 2

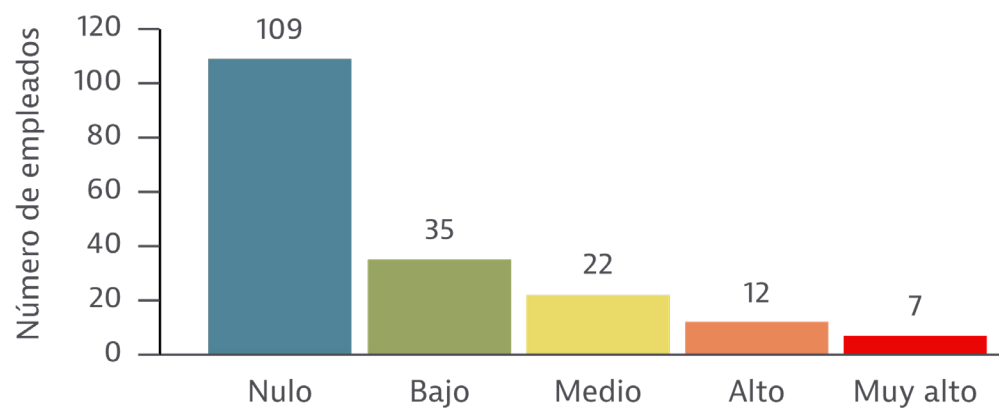
Respuestas sobre categoría organización del tiempo de trabajo



En relación con la categoría *entorno organizacional*, compuesta por reconocimiento del desempeño e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, se obtuvo un nivel de riesgo nulo, con un puntaje promedio de 8.8% (Tabla 1). Al respecto, el 59% de los empleados (109) indicó un nivel de riesgo nulo en esta categoría (Figura 3). Esto quiere decir que el riesgo resulta despreciable, por lo que no se requieren medidas adicionales.

FIGURA 3

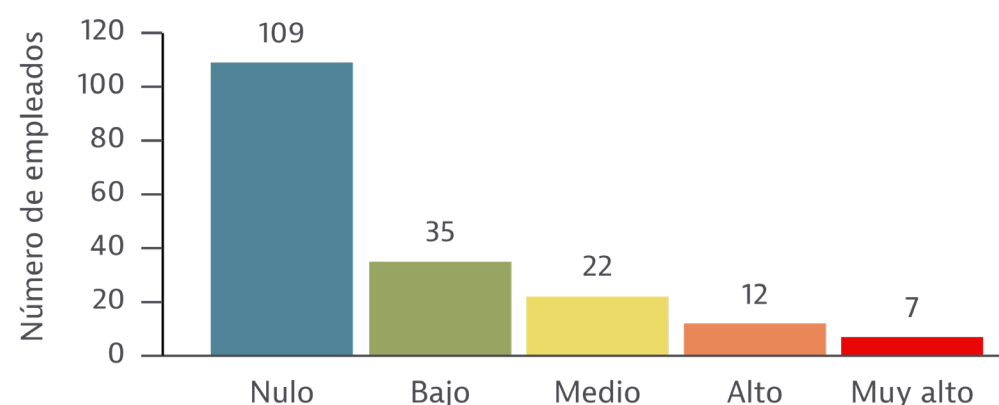
Respuestas sobre la categoría entorno organizacional



Respecto a la categoría *ambiente de trabajo*, compuesta por las condiciones en el ambiente de trabajo, se posiciona en un nivel de riesgo bajo, con un puntaje promedio de 5.1% (Tabla 1). Como se muestra en la Figura 4, el 42.7% de los empleados (79) calificó el nivel de riesgo bajo para esta categoría.

FIGURA 4

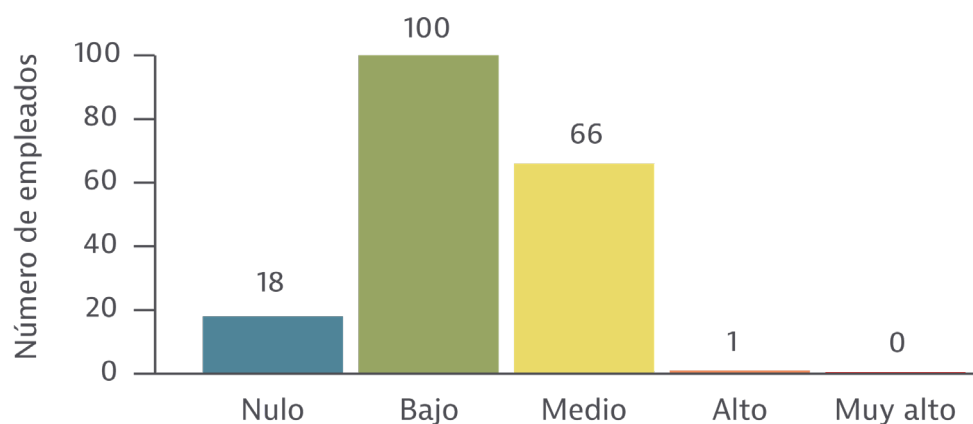
Respuestas sobre la categoría ambiente de trabajo



En la categoría *factores propios de la actividad*, que implica aspectos relacionados con la interferencia en la carga de trabajo y la falta de control sobre el trabajo, se obtuvo un nivel bajo, con un puntaje promedio de 26.6% (Tabla 1). En la Figura 5, se muestra que el 54% de los empleados (100) calificó el nivel de riesgo bajo para esta categoría.

FIGURA 5

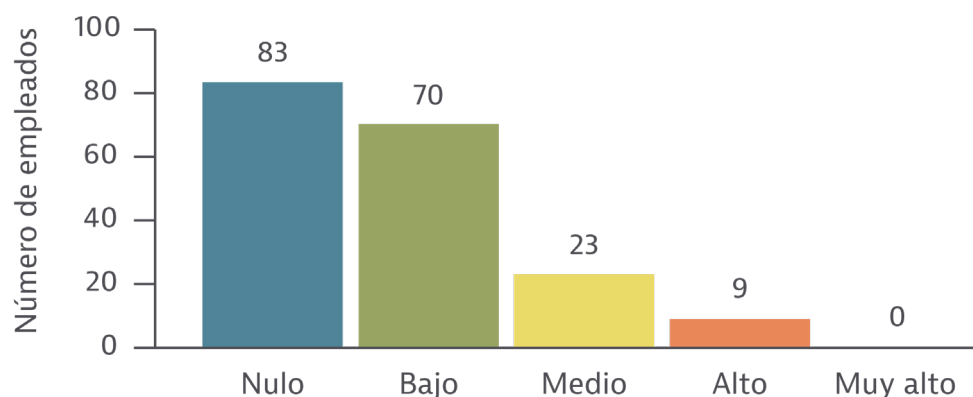
Respuestas sobre la categoría factores propios de la actividad



Finalmente, la categoría *liderazgo y relaciones en el trabajo*, que involucra aspectos como el liderazgo, las relaciones en el trabajo y violencia, se posiciona en un nivel de riesgo bajo, con un puntaje promedio de 17.3% (Tabla 1). Como se observa en la Figura 6, el 55% de los empleados (100) calificó esta categoría en un nivel de riesgo bajo.

FIGURA 6

Liderazgo y relaciones en el trabajo



Respecto a los resultados por dominio, como se muestra en la Tabla 2, se obtuvo un nivel de riesgo nulo para *carga de trabajo* (9.4%), *interferencia en la relación trabajo-familia* (1.7%), *liderazgo* (7.4%), *violencia* (4.1%) e *insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* (2.4%).

Por su parte, se obtuvo un nivel de riesgo bajo para condiciones en el *ambiente de trabajo* (5.1%), *falta de control sobre el trabajo* (17.1%), *jornada de trabajo* (1.0%), *relaciones en el trabajo* (7.4%) y *reconocimiento del desempeño* 6.3%.

TABLA 2

Resultados por dominio de los instrumentos aplicados

Dominio	Puntaje	Nivel
Condiciones en el ambiente de trabajo	5.1%	Bajo
Carga de trabajo	9.4%	Nulo
Falta de control sobre el trabajo	17.1%	Bajo
Jornada de trabajo	1.0%	Bajo
Interferencia en la relación trabajo- familia	1.7%	Nulo
Liderazgo	7.4%	Nulo
Relaciones en el trabajo	7.4%	Bajo
Violencia	4.1%	Nulo
Reconocimiento del desempeño	6.3%	Bajo
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	2.4%	Nulo

Discusión y conclusiones

Después de analizar los resultados, se concluye que en la empresa evaluada los empleados no están expuestos a riesgos psicosociales que superen los estándares requeridos para intervenciones específicas. Sin embargo, se recomienda implementar una política de prevención de riesgos psicosociales y establecer un programa de difusión continua con el fin de prevenir posibles factores de riesgo psicosocial y laboral. Además, es esencial promover un entorno y una cultura organizacional favorable y prevenir la violencia laboral. Una cultura organizacional sólida en una empresa permite que sus colaboradores se identifiquen con los valores y prácticas de la organización, fomentando actitudes positivas. Esto puede resultar en una mejora en la eficiencia de los procesos, una mayor adaptabilidad al cambio y un mayor compromiso por parte de los empleados, lo que a su vez se refleja en un aumento de la productividad.

En contraste con estudios similares (Camargo & Erazo, 2015; Calva, 2015), que revelaron altos niveles de riesgos psicosociales y estrés laboral en empresas del sector inmobiliario, los resultados de esta investigación no indican problemas críticos para el funcionamiento de la organización. Sin embargo, es crucial continuar realizando intervenciones similares para identificar y analizar factores de riesgo psicosocial y tomar medidas preventivas.

La identificación de los factores de riesgos psicosociales no solo evalúa problemas relacionados con el estrés, sino también con el clima laboral, la satisfacción laboral, la salud general y las condiciones de trabajo. Aunque los resultados de este estudio fueron de gran forma positiva, se reconoce la posibilidad de que en el futuro surjan estos problemas entre los colaboradores. Por lo tanto, se recomienda implementar y ejecutar programas de prevención, como:

- Establecer una agenda de inducción y reinducción de personal para fomentar el sentido de pertenencia y reducir la incertidumbre ante cambios organizacionales.
- Cambiar patrones de conducta estresantes a través de sensibilización, adoptando nuevos estilos de comunicación y fomentando mayor participación y compromiso.
- Realizar chequeos de salud regulares y promover hábitos saludables para contrarrestar los riesgos psicosociales y el estrés laboral. ●

Referencias

- Calva, J. (2015). *Prevalencia del estrés laboral y su relación con la organización del trabajo en el personal de una empresa del sector de la construcción inmobiliaria en la ciudad de Quito, periodo 2014-2015* [Trabajo terminal de magister]. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18033/1/62733_1.pdf
- Camargo, Z. R., & Erazo, Y. D. S. (2015). *Diagnóstico de riesgo psicosocial en los trabajadores ayudantes de construcción de la empresa Rover Alcisa Colombia* [Trabajo de grado]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/7230/CAMARGO%20D%3%8DAZ%20Zulma%20Roc%3%ADo%20-%20ERAZO%20GUERRERO%20Yolanda%20del%20Socorro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charria, O. V. H., Sarsosa, P. K. V., & Arenas, O. F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Montoya, E. (2019). *Identificación de los factores de riesgo ergonómico y psicosocial en profesionales de enfermería en centro hospitalario del estado de Sonora* [Tesis de maestría]. Instituto Tecnológico de Hermosillo, Sonora, México. <http://ith.mx/posgrado/mii/tesis/Edith%20Montoya%20Enriquez.pdf>
- Moya, J. A. (2020). *Factores de riesgo psicosocial en operadores especializados de una empresa transportista de materiales peligrosos, base centro* [Tesis de maestría]. Universidad Autónoma de Querétaro, México. <http://www.umest.mx/admin/fileMenu/1616702493-Tesis.%20Riesgos%20psicosociales%20empresa%20transportista.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Sierra, R. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en una empresa constructora: diagnóstico, política de prevención y anteproyecto de análisis costo beneficio* [Tesis de maestría]. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111409>

CAPÍTULO 6

Trabajo-Familia y rendimiento laboral en docentes de una universidad pública del sur de Sonora

Joanna Mariby Cota-Beltrán y Eneida Ochoa Avila

La salud laboral es un término de gran relevancia en las organizaciones, sin embargo, engloba varias acepciones y factores fundamentales para que los trabajadores sientan bienestar en la organización, lo cual puede influir en su ritmo y desempeño laboral. La salud laboral incluye aspectos relacionados con el bienestar del trabajador, la satisfacción, el compromiso con la organización, un funcionamiento óptimo y su adaptación al entorno (Fernández-Puig et al., 2015).

En búsqueda de conservar la salud laboral, es importante identificar los riesgos psicosociales, que constituyen aquellas condiciones presentes en el marco laboral, relacionadas con la organización del trabajo, contenido de puesto y tareas, así como el entorno, las cuales tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018). Tomando en cuenta lo anterior, la relación trabajo-familia constituye uno de los grandes elementos que puede perturbar la salud laboral y el rendimiento de los colaboradores, al ser uno de los grandes pilares del ser humano que es difícil de desprender en los diferentes ámbitos, por lo cual es una de diversas variables para medir los factores psicosociales en el trabajo.

Durante las últimas décadas, el constructo trabajo-familia cobró relevancia, sobre todo debido a la incorporación de la mujer en el ámbito laboral, así como el incremento de las familias monoparentales, la práctica de doble trabajo para una mayor solvencia económica, así como las jornadas de trabajo extensas (Gargallo & Galve, 2017).

La relación trabajo-familia toma en cuenta las posibles interferencias que pueden existir en un rol debido al desempeño del otro; esto, de forma bilateral, es decir, se puede estudiar desde su asociación trabajo-familia o como familia-trabajo. Esta dualidad ha sido investigada desde la perspectiva positiva con el enriquecimiento trabajo-familia, la cual propone que existe una retroalimentación positiva entre los roles, debido a las experiencias que se transmiten de un rol a otro (Hauk & Chodkiewicz, 2013; Tsukerman et al., 2020). Una interacción positiva trabajo-familia se refleja con las capacidades y habilidades que se obtienen en el trabajo para manejar su vida personal. Si la relación ocurre a la inversa, es decir, interacción positiva familia-trabajo, se refleja con la responsabilidad y organización que el individuo adquiere en el hogar y le permiten trasladarlas a su trabajo, lo que resulta en obtención de metas y agrado hacia sus labores (Betanzos & Paz, 2014).

En contraparte, la perspectiva negativa refiere el conflicto trabajo-familia, la que aborda los problemas que se viven en los roles, debido a la interacción de un rol sobre otro (Idrovo & Bosch, 2019; Solís, 2016). Al existir una interacción negativa familia-trabajo, según Betanzos y Paz (2014), el individuo tendrá afectaciones en su rendimiento laboral por problemas familiares; mientras que, si la interacción negativa es trabajo-familia, el individuo reflejará problemas personales como falta de tiempo o falta de cumplimiento de sus obligaciones personales causado por el trabajo.

De acuerdo con Gabini (2018), existen seis posibles mecanismos que permiten explicar la dualidad trabajo-familia, esto son: (a) el derrame (Staines, 1980), referente a los posibles efectos que un rol tiene sobre el otro, lo cual genera similitudes en afecto y habilidades, así como en comportamientos de apertura; (b) la compensación (Champoux, 1978), que hace énfasis en los esfuerzos que la persona hace para nivelar la insatisfacción en un rol, a través de la satisfacción en el otro; (c) la segmentación (Piotrkowski, 1979), que aborda la posibilidad de separar la vida laboral de lo familiar, lo que permite que ambos roles pueden existir sin afecciones entre ellas; (d) la reducción de recursos (Burke & Greenglass, 1987), que hace hincapié en la relación negativa entre el constructo trabajo-familia, debido a que los recursos (tiempo, energía o atención) son finitos, lo cual hace que se reduzca la disponibilidad en uno de los roles para incorporarla en el otro; (e)

la congruencia (Morf, 1989), referente a que existen similitudes en el trabajo y la familia debido a causas comunes entre ambas como rasgos de personalidad, estilos de comportamiento, entre otras; y (f) el conflicto (Greenglass & Beutell, 1985), que refiere que tomar participación en diferentes roles genera que el individuo se desvíe, desatienda las actividades y agote recursos, lo que repercute en estrés y sobrecargas en el individuo.

Por otro lado, la evaluación del rendimiento laboral es una práctica común entre las empresas, que permiten cuantificar el desempeño de los trabajadores para adoptar estilos de organización, así como estrategias para lograr cambios prácticos que repercutan en un desempeño efectivo por parte de los trabajadores (Amador et al., 2019). Según Koopmans et al. (2014), se define como el conjunto de comportamientos que son de importancia para el alcance de los objetivos organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo.

El rendimiento laboral es de suma importancia para la competitividad y la productividad en las organizaciones (Castagnola et al., 2020). Un rendimiento laboral adecuado permite tener empleados que pueden comprender mejor los comportamientos y resultados que requiere su posición, e identificar sus fortalezas y debilidades para trabajar acorde a ello y obtener una mayor eficiencia laboral; además, las organizaciones obtienen colaboradores competentes, con una comunicación más clara, con actividades laborales más apropiadas, metas organizacionales dirigidas, una reducción de conductas inapropiadas, entre otros beneficios (Gabini & Salessi, 2016).

Asimismo, Faria (1995) mencionó que el rendimiento es el resultado de conductas por parte de los colaboradores en torno a sus actividades o puestos de trabajo (lo que incluye iniciativas o atribuciones por parte del trabajador); dichas conductas dependen de un proceso de mediación entre el colaborador y la institución, por lo tanto, la empresa debe propiciar un ambiente correcto para obtener un rendimiento laboral adecuado.

El rendimiento laboral se refleja en la tarea, mediante un adecuado planeamiento y organización del trabajo, priorización, orientación a resultados y una eficiencia laboral. Además, se refleja en el contexto mediante iniciativas, habilidades laborales, soluciones creativas, comportamientos y actitudes en pro de la organización (Gabinni & Salessi, 2016).

Por otro lado, debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, la incorporación de *home office* se volvió una práctica común, así como obligatoria entre los docentes, quienes se vieron en la necesidad de impartir clases bajo el modelo de *enseñanza remota de emergencia* (Powell, 2020). Esto propició una modificación en las bases de enseñanza tradicional, al trasladar el centro de trabajo convencional al hogar. Los docentes ajusta-

ron sus programas mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), usando medios como una computadora o teléfono para el desarrollo de las actividades, contenidos, así como las retroalimentaciones que los programas de estudios marcan (Miguel, 2020). Dichos cambios imprevistos, sumados a la pobre capacidad por parte de los docentes para impartir clases vía remota, puede incidir en las actitudes del personal, así como repercutir en su rendimiento.

Además, la relación trabajo-familia tiene un gran peso en el rendimiento laboral, en este sentido, se han encontrado indicios de que la conciliación entre el constructo trabajo-familia, así como la interacción positiva trabajo-familia (IPTF) pueden ser determinantes en los empleados para adaptarse y realizar labores con eficiencia y efectividad, esto es, cumplir adecuadamente con sus funciones (Gargallo & Galve, 2017; Snir, 2019). Por otro lado, existe literatura que muestra un impedimento por el desempeño eficaz en las labores, debido a una interacción negativa entre el trabajo y la familia (INTF) (Acebo & Samada, 2019; Wang & Tsai, 2014).

Considerando lo anterior, el objetivo de la presente investigación fue correlacionar la variable trabajo-familia y el rendimiento de los docentes de una universidad pública del sur de Sonora.

Método

Se llevó a cabo un estudio de caso de enfoque cuantitativo no experimental transversal y correlacional. Realizado a docentes de una universidad pública estatal de Sonora (México), que cuenta con 1161 profesores auxiliares y 231 profesores de tiempo completo, según el informe general de rectoría (Instituto Tecnológico de Sonora, 2021). Se realizó un censo para obtener los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, ya que según Marcano et al. (2010), esta actividad permite recopilar información a la población total del sujeto de estudio en un momento determinado para, posteriormente, evaluar y analizar dicha información. Se obtuvo un índice de respuestas del 13% (182 encuestas).

Participantes

Participaron 182 docentes de una universidad pública del sur de Sonora, de los cuales 154 son docentes auxiliares y 28 son docentes de tiempo completo. Con edades de los 20 a los 60 años, predominando el grupo de los 51 a los 60 años. El 62% lo constituía el sexo femenino y 38% el sexo masculino. Respecto a su familia, el 62% mencionó estar casado y, además, la mayoría (35.2%) mencionó no tener hijos (Tabla 1).

TABLA 1

Datos demográficos de los docentes universitarios participantes en el estudio (2021)

Variable	Datos	Porcentaje
Sexo	Femenino	61.5%
	Masculino	38.5%
Edad	20 a 30 años	15.9%
	31 a 40 años	27.5%
	41 a 50 años	25.8%
	51 o más	30.8%
Estado civil	Soltero	30.8%
	Casado	62.1%
	Divorciado	4.9%
	Viudo	2.2%
Número de hijos	0	35.2%
	1	18.1%
	2	24.7%
	3	18.1%
	4 o más	3.8%

Nota. n = 182.

Instrumentos

Se utilizó la escala SWING (Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia), adaptado a la población mexicana por Betanzos y Paz (2014), la cual contiene 22 ítems con escala tipo Likert que oscila entre 1 (nunca) hasta 4 (siempre). La escala contiene cuatro dimensiones distribuidas de la siguiente manera: *interacción positiva trabajo-familia* (IPTF), *interacción positiva familia-trabajo* (IPFT), *interacción negativa trabajo-familia* (INTF) e *interacción negativa familia-trabajo* (INFT).

Además, se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral Individual (Gabinni & Salessi, 2016), conformada por 16 ítems con respuesta tipo Likert con cinco posibles respuestas, variando entre 1 (nunca) y 5 (siempre), con tres dimensiones: *rendimiento en la tarea* (RT), *comportamientos contraproducentes* (CC) y *rendimiento en el contexto* (RC).

Procedimiento

Se realizó una solicitud al vicerrector académico, manifestando los objetivos de la investigación; una vez aprobada la solicitud, se envió un correo masivo a 1392 docentes

activos de la institución, que contenía las instrucciones, el consentimiento informado, así como los instrumentos mediante *Google Forms*.

Una vez que se obtuvieron las respuestas, se realizó la base de datos en el programa SPSS versión 24; se utilizó el Alpha de Cronbach, así como la prueba KMO para determinar la confiabilidad y el coeficiente de correlación de la muestra.

Asimismo, se analizaron los datos sociodemográficos mediante frecuencias y porcentajes. Para el estudio de las relaciones, se analizaron por separado las dimensiones de cada variable, se utilizó la prueba de Tau B de Kendall para la correlación de las dimensiones, ya que es un estadístico no paramétrico, debido a que los resultados no mostraron normalidad; tomando en cuenta un nivel de significancia menor al 0.05 en la prueba.

Por último, se realizaron tablas cruzadas para contrastar los resultados con datos sociodemográficos para conocer las relaciones de alta significancia.

Resultados

De manera inicial, se exponen los datos de confiabilidad; después, se muestran las correlaciones entre las dimensiones de cada variable y, por último, se detallan las correlaciones con respecto a los datos sociodemográficos.

Confiabilidad

Para determinar la consistencia interna, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach, la cual fue de 0.886 para la escala SWING y 0.817 para la escala rendimiento laboral, las cuales se encuentran clasificados como alta consistencia interna. Por otro lado, se realizó la prueba de KMO y Bartlett (Tabla 2) para determinar las magnitudes de los coeficientes de correlación, la cual se considera apropiada en ambos instrumentos, según Montoya (2007).

TABLA 2

Prueba de KMO y Bartlett para los instrumentos de medición

Pruebas		SWING	Rendimiento Laboral
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.839	0.826
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1492.256	1030.123
	Gl	231	120
	Sig.	0	0
Alfa de Cronbach		0.886	0.817

Correlación de dimensiones

Mediante la correlación, se pudo constatar la correspondencia que existen en las dimensiones de las variables (Tabla 3). La INTF se relaciona positivamente con la INFT (.447). A su vez, esta se relaciona de forma negativa con la IPTF (-.155) y con IPFT (-.217). Por otro lado, tomando en cuenta las dimensiones del rendimiento laboral, INTF se correlaciona negativamente con RT (-.136) y con RC (-.234). Sin embargo, esta se encuentra correlacionada positivamente con CC (.304).

TABLA 3

Correlación Tau B de Kendall de las dimensiones

Dimensiones	INTF	INFT	IPTF	IPFT	RT	CC	RC
INTF	-	.447**	-.155**	-.217**	-.136*	.304**	-.234**
INFT	-	-	-.210**	-.196**	-.181**	.417**	-.235**
IPTF	-	-	-	.552**	.285**	-.164**	.362**
IPFT	-	-	-	-	.373**	-.172**	.432**
RT	-	-	-	-	-	-.141*	.477**
CC	-	-	-	-	-	-	-.202**
RC	-	-	-	-	-	-	-

Nota. * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). INTF = Interferencia negativa trabajo-familia; INFT = Interferencia negativa familia-trabajo; IPTF = Interferencia positiva trabajo-familia; IPFT = Interferencia positiva familia-trabajo; RT = Rendimiento en la tarea; CC = Comportamientos contraproducentes; RC = Rendimiento en el contexto.

Por otro lado, la INFT corresponde negativamente a IPTF con -.210 y a IPFT con -.196. Mientras que, al correlacionarlo con las dimensiones de rendimiento laboral, se encontró una correspondencia negativa con RT (-.181) y con RC (-.235). Por el contrario, esta mantiene una correspondencia positiva con la dimensión CC (.417).

En cuanto a las dimensiones de interacción positiva entre el trabajo y la familia, así como la familia y el trabajo: la IPTF tiene una correspondencia positiva con IPFT (.552). Asimismo, la IPTF tiene una relación de positiva con RT (.285) y RC (.362). Mientras que, de forma contraria, la IPTF tiene una correspondencia opuesta al CC (-.164). Asimismo, la IPFT tiene indicadores positivos con RT (.373) y RC (.432), mientras que con CC tiene una correspondencia negativa (-.172).

Respecto a las dimensiones del rendimiento laboral, el RT se correlaciona de forma positiva con el RC (.477). Asimismo, la RT se encuentra en correspondencia negativa con los CC (-.141). Por último, CC mantiene una correspondencia contraria con RC (-.202).

Tablas cruzadas con datos demográficos

Mediante las tablas cruzadas, se rescataron los valores que resaltaron con respecto a algunas variables sociodemográficas como sexo, edad y número de hijos. La Tabla 4 permite visualizar que ambos sexos tienen bajas complicaciones en cumplimientos familiares y personales por falta de tiempo conservado en el trabajo; sin embargo, esta cifra se mantiene ligeramente sobresaliente en el género masculino, lo que refleja que los hombres tienen aún menos complicaciones en esta área.

TABLA 4

Correlación del sexo de los participantes con la interacción negativa trabajo-familia (INTF)

Sexo		Interacción negativa trabajo-familia			
		Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
Femenino	Porcentaje	16.10%	32.10%	29.50%	22.30%
	Frecuencia	18	36	33	25
Masculino	Porcentaje	15.70%	42.90%	31.40%	10.00%
	Frecuencia	11	30	22	7
Total	Porcentaje	15.90%	36.30%	30.20%	17.60%
	Frecuencia	29	66	55	32

Respecto a la edad, se encontraron diferencias significativas con interacción negativa familia-trabajo INFT, esta diferencia indica que las edades de 20 a 30 años tienen altas afectaciones en el rendimiento laboral por problemas familiares, mientras que los demás grupos de edades mantienen un nivel bajo (Tabla 5).

Por último, la Tabla 6 refleja las diferencias encontradas con respecto a los hijos en dos dimensiones; por un lado, la edad en relación a la interacción positiva familia-trabajo refleja un nivel alto en los docentes que tienen 0, 1, 2 y 4 o más hijos. Por otro lado, los docentes que tienen 0, 2, 3 y 4 o más hijos refieren tener bajo rendimiento en las tareas.

TABLA 5*Correlación de edad con la interacción negativa familia-trabajo (INFT)*

Edad		Interacción negativa familia-trabajo		
		Bajo	Alto	Muy alto
20 - 30	Porcentaje	37.90%	55.20%	6.90%
	Frecuencia	11	16	2
31 - 40	Porcentaje	52.00%	22.00%	26.00%
	Frecuencia	26	11	13
41 - 50	Porcentaje	57.40%	29.80%	12.80%
	Frecuencia	27	14	6
51 o más	Porcentaje	80.40%	13.70%	5.90%
	Frecuencia	41	7	3
Total	Porcentaje	59.90%	26.40%	13.70%
	Frecuencia	109	48	25

TABLA 6*Correlación del número de hijos con la interacción positiva familia-trabajo (IPFT) y el rendimiento en la tarea (RT)*

Número de hijos		Interacción positiva familia-trabajo			Rendimiento en la tarea		
		Muy Bajo	Bajo	Alto	Muy Bajo	Bajo	Alto
0	Porcentaje	20.30%	34.40%	45.30%	21.90%	35.90%	26.60%
	Frecuencia	13	22	29	14	23	17
1	Porcentaje	21.20%	21.20%	57.60%	6.10%	21.20%	48.50%
	Frecuencia	7	7	19	2	7	16
2	Porcentaje	17.80%	17.80%	64.40%	22.20%	33.30%	26.70%
	Frecuencia	8	8	29	10	15	12
3	Porcentaje	18.20%	45.50%	36.40%	18.20%	39.40%	36.40%
	Frecuencia	6	15	12	6	13	12
4 o más	Porcentaje	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	42.90%	28.60%
	Frecuencia	0	0	7	0	3	2
Total	Porcentaje	18.70%	28.60%	52.70%	17.60%	33.50%	32.40%
	Frecuencia	34	52	96	32	61	59

Discusión y conclusiones

Debido a los cambios originados por la contingencia sanitaria, los docentes se vieron en la necesidad de adaptarse al nuevo entorno, trasladando su centro de trabajo al hogar, así como cambiando una pizarra y contacto físico con el alumnado por una pantalla y uso de medio electrónicos.

Lo anterior propició diferentes obstáculos, algunos físicos como la mala señal de internet, tecnologías o plataformas no adecuadas, poca accesibilidad a un ambiente adecuado, poca o nula capacitación para el desarrollo de clases en modalidad a distancia, así como problemas con el manejo de actitudes y emociones tanto propias como del estudiante, resistencia al cambio, entre otras (Casali & Torres, 2021; Miguel, 2020).

De acuerdo con los resultados de la investigación, se cumple el objetivo propuesto al correlacionar la variable trabajo-familia y el rendimiento de los docentes de una universidad pública del sur de Sonora. Al respecto, se deriva la siguiente interpretación de los resultados.

Se observa cómo la interacción negativa trabajo-familia (INTF) se relaciona positivamente con la interacción negativa familia-trabajo (INFT), es decir, las complicaciones por falta de tiempo en el cumplimiento de obligaciones familiares o personales coinciden con las afectaciones en el rendimiento laboral por problemas familiares. A su vez, ambas se relacionan negativamente con la interacción positiva trabajo-familia (IPTF) y la interacción positiva familia-trabajo (IPFT), lo que refiere que, al incrementarse las complicaciones por falta de tiempo a nivel personal, así como al tener afectaciones en el trabajo por problemas familiares, existen menos capacidades y habilidades para manejar los compromisos y responsabilidades personales, así como una disminución en el agrado hacia el trabajo, además de una menor responsabilidad y organización en sus actividades laborales. Estos hallazgos coinciden con los resultados de Yucel (2020), quien encontró que las interacciones negativas en la relación trabajo-familia permiten que los colaboradores tengan menos satisfacción por su trabajo, demostrando una falta de agrado, así como un menor compromiso en el marco laboral.

Con respecto a las dimensiones del rendimiento laboral, la interacción negativa trabajo-familia (INTF) y la interacción negativa familia-trabajo (INFT) se correlacionan desfavorablemente con el rendimiento en la tarea (RT) y el rendimiento en el contexto (RC), por lo que las insatisfacciones en el área personal por la falta de tiempo y al haber conflictos en el área laboral por causas familiares se reflejan con bajos indicadores de organización, resultados, eficiencia laboral, así como baja iniciativa, pocas habilidades

laborales y baja creatividad. Sin embargo, ambas dimensiones se encontraron en paralelismo con comportamientos contraproducentes (CC), es decir que, al mantener complicaciones por falta de tiempo en el marco de lo personal, así como tener afectaciones en el trabajo por problemas familiares, se refleja con indicadores con excesiva negatividad, así como acciones que dañan a la organización. Estos resultados demuestran que al existir interacciones negativas en el constructo trabajo-familia o familia-trabajo, tienen como consecuencias problemas de productividad, así como desempeño en el trabajo; estos resultados se encuentran en coherencia con lo reportado por Solís (2016), quien demostró que las interacciones familiares no aptas provocan que el desempeño laboral disminuya.

En cuanto a las dimensiones positivas de la variable trabajo-familia, la IPTF tiene correspondencia positiva con la IPFT, por lo que las capacidades y habilidades adquiridas en el trabajo para el manejo de los compromisos y obligaciones del hogar propician que los individuos mantengan situaciones de agrado hacia el trabajo. Con respecto al rendimiento laboral, tanto la IPTF como la IPFT mantienen indicadores positivos con RT y RC, lo que enmarca que el buen manejo de los compromisos, responsabilidades y obligaciones domésticos, así como mantener una buena correspondencia familia-trabajo, se refleja con indicadores de eficiencia laboral, mayor iniciativa, actualizaciones de conocimientos, y habilidades laborales. A su vez, dicha dimensión se encuentra en opuesto con CC, por lo que al mantener una correspondencia positiva trabajo-familia, los comportamientos contraproducentes en el trabajo disminuyen. Esto se alinea con la aportación de Simone et al. (2014), quienes indicaron que la interfaz trabajo-familia e interfaz familia-trabajo tienen una reciprocidad con la satisfacción laboral y la satisfacción personal, las cuales se relacionan de manera directa con el compromiso en el trabajo.

Sobre la eficiencia laboral, esta se relaciona positivamente con mayores habilidades laborales, iniciativas y creatividad, así como de forma negativa con comportamientos negativos en el trabajo. Además, CC tiene una correspondencia contraria con RC, lo que refleja que, al mantener negatividad, así como comportamientos que perjudican a la organización, la creatividad, las habilidades laborales y la iniciativa se ven disminuidas.

Con relación a las diferencias de género, aunque los resultados denotaron que ambos grupos se encontraban en un nivel bajo con referencia a la interacción negativa trabajo-familia, se destaca que la categoría es aún más baja para los hombres, lo que mantiene coherencia a los postulados de Jiménez y Gómez (2015), quienes indicaron que las mujeres suelen ser las más afectadas en la correspondencia trabajo-familia.

La correlación descrita entre el constructo trabajo-familia y el rendimiento de los docentes, se encuentran en oposición a la aportación de Piotrkowski (1979), al encontrar un vínculo entre ambas variables. Además, en coherencia con el conflicto trabajo-familia (Kengatharan, 2020), se observa que, al incrementarse una interacción negativa entre ambas esferas, el rendimiento laboral se ve disminuido y los comportamientos contraproducentes se incrementan. Mientras que, al contrario, cuando existe una interacción positiva entre el trabajo y la familia, el rendimiento laboral se ve incrementado, además, disminuyen los comportamientos contraproducentes, aportando a la teoría del enriquecimiento trabajo-familia (Jain & Nair, 2020).

Estos resultados permiten hacer un aporte al estudio de la relación trabajo-familia para conocer la importancia de dicha interacción en áreas tanto laborales como personales. Además, constituye un punto de inicio en el cual se destaca la necesidad del desarrollo de programas de apoyo, así como políticas que permitan conciliar la vida familiar con la laboral, lo que consentirá que los individuos de la organización incrementen su rendimiento y, por ende, la eficiencia de la empresa. Es importante tener conciencia por la familia en el núcleo del trabajo, ya que no hay que desprender que somos seres sociales y emocionales, quienes vivimos en un sistema constituido a la vez por subsistemas (Bertalanffy, 1989), donde al perturbar un subsistema (trabajo), este tendrá consecuencias en el otro (familia), y viceversa.

Debido a la trascendencia de dicha variable para el análisis y el cuidado de los factores de riesgos psicosociales, se recomienda profundizar en el estudio con una población mayor, así como considerar variables como estrés y satisfacción laboral. ●

Referencias

- Acebo, G., & Samada, Y. (2019). El estrés familiar y su influencia en el rendimiento laboral. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6, 103-114. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1715/947>
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guízar, J. (2019). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21), 423-440. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203359541023>
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General de Sistemas*. Fondo de Cultura Económica.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2014). Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING) en Empleados de Cuernavaca Morelos, México. *Ciencia & Trabajo*, 14(44), 180-184. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=92909>

- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1987). Work and family. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 273-320). John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/10.2307/259269>
- Casali, A., & Torres, D. (2021). Impacto del COVID-19 en docentes universitarios argentinos: cambio de prácticas, dificultades y aumento del estrés. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*, (28), 423-431. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1850-99592021000100054&lng=es&tlng=es
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Revista de estudios empresariales y empresariales*, 4(3),80-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Champoux, J. E. (1978). Perceptions of work and nonwork: A reexamination of the compensatory and spillovermodels. *Work and Occupations*, 5(4),402-422. <https://doi.org/10.1177/073088847800500402>
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores.
- Fernández-Puig, V., Longás, J., Chamarro, J., & Virgili, C. (2015). Evaluando la salud laboral de los docentes de centros concertados: el Cuestionario de Salud Docente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3),175-185. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231343095006>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. UAI/Editorial Teseo.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar* 16(1), 31-45. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Gargallo, A. F., & Galve, C. (2017). Family involvement and the impact of information and communication technology on performance. *Academia, Revista Latinoamericana de Administración*, 30(1), 23-39.
- Hauk, M., & Chodkiewicz, J. (2013). The role of general and occupational stress in the relationship between workaholism and work-family/family-work conflicts. *Revista internacional de medicina ocupacional y salud ambiental*, 26(3), 383-393. <https://doi.org/10.2478/s13382-013-0087-1>
- Idrovo, S., & Bosch, M. J. (2019). The impact of different forms of organizational support and work-life balance in Chile and Colombia. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 32(3), 326-344. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2017-0306>
- Instituto Tecnológico de Sonora (2021). *Informe General de Actividades 2020-2021*. ITSON. <https://www.itson.mx/rector/Documents/resultados-2020-2021.pdf>
- Jain, S., & Nair, S. K. (2020). Integrating work-family conflict and enrichment: understanding the moderating role of demographic variables. *International Journal of Organizational Analysis* 29(5), 1172-1198.

- Jiménez, A., & Gómez, V. (2015). Conciliación trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género. *Diversitas*, 11(2), 289-302. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v11n2/v11n2a10.pdf>
- Kengatharan, N. (2020). Shouldering a double burden: the cultural stigma of the dogma of gender role ideology and its impact on work–family conflict. *Journal of Advances in Management Research*, 17(5), 651-667.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238. <https://content.iospress.com/articles/work/wor01659>
- Marcano, A., Guzmán, Y., & Talavera, R. (2010). Generación y procesamiento de censos comunitarios: alternativa para reflejar la realidad local. *Opción*, 26(62), 70-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31015653006>
- Miguel, J. A. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(Especial),13-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27063237017>
- Montoya, O. (2007). Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados: caso de estudio. *Scientia et technical*, 8(35), 281-286. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84903549.pdf>
- Morf, M. (1989). *The work/life dichotomy*. Quorum.
- Piotrkowski, C. S. (1979). *Work and the family system*. Collier Macmillan.
- Powell, G. N. (2020). Work–family lockdown: implications for a post-pandemic research agenda. *Gender in Management*, 1(4), 32-47. <https://doi-org.itson.idm.oclc.org/10.1108/GM-05-2020-0148>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Simone, S., Lampis, J., Lasio, D., Serri, F., Cicotto, G., & Putzu, D. (2014). Influences of Work-Family Interface on Job and Life Satisfaction. *Applied Research Quality Life*, 9, 831–861. <https://doi.org/10.1007/s11482-013-9272-4>
- Snir, R. (2019). Tarzan, Jane, the baby and the boss: Managers' evaluations of married employees' job performance and parental functioning. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(5), 1422-1441. <https://doiorg.itson.idm.oclc.org/10.1108/IJOA-09-2018-1537>
- Solís, M. (2016). Telework: conditions that have a positive and negative impact on the workfamily conflicto. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 29(4), 435-449. <https://doi-org.itson.idm.oclc.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>

- Staines, G. L. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations*, 33(2), 111-129. <https://doi.org/10.1177/001872678003300203>
- Tsukerman, D., Leger, K., & Charles, S. (2020). Work-family spillover stress predicts health outcomes across two decades. *Social Science & Medicine*, 265. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113516>
- Wang, M. L., & Tsai, L. J. (2014). Work-family conflict and job performance in nurses: The moderating effects of social support. *The Journal of Nursing Research*, 22(3), 200- 207. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000040>
- Yucel, D. (2020). Different Types of Work–Family Balance, Social Support, and Job Satisfaction: A Latent Class Analysis. Applied Research Quality Life. *Journal of health and social behavior* 47(3), 242-257.

CAPÍTULO 7

Factores de riesgos psicosociales y estrés laboral en una empresa de administración de alimentos

*Claudia García Hernández, Grecia Meza Aguilar,
Giovana Rocío Díaz Grijalva y Santa Magdalena Mercado Ibarra*

Los factores de riesgo psicosociales son las deficiencias en la relación de las condiciones de las personas con el contexto laboral. En México, la Norma Oficial Mexicana NOM-STPS-035-2018, alineada a las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece los elementos para identificar y analizar dichos factores. Esta norma rige en todos los centros de trabajo del país, sin embargo, aplican según la cantidad de trabajadores que laboren en este (Secretaría de Trabajo y Previsión Social [STPS], 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) definió los riesgos psicosociales y tras ello se ha enfocado a tratar esta temática. Un ejemplo de ello es que se han impulsado estos temas en la resolución sobre la protección de los trabajadores en la 104 reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (OIT, 2015); en este sentido, dada la necesidad de enfrentar y resolver los riesgos psicosociales, se ha llegado a reconocer el derecho humano al trabajo digno o trabajo decente, el cual debe incluir las mejores condiciones que garanticen la salud y la seguridad de los trabajadores, con la finalidad de que se brinde protección incluyente y efectiva, mediante el desarrollo de métodos que ayuden a empleados con los riesgos psicosociales, estrés y problemas de salud derivados del trabajo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017). Por su parte, el estrés laboral fue abordado particularmente durante el informe del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 2016).

Las organizaciones pueden evolucionar hacia entornos laborales saludables; en este sentido, los individuos sanos contribuyen a la conformación de organizaciones saludables. Por ello, se han implementado multas para aquellas organizaciones que no cumplan de forma óptima con esta meta; el monto de estas suele variar según el número de empleados con el que cuenten, el factor de riesgo que se presenta o la falta de “mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral” (STPS, 2019, p.10).

La aplicación de la NOM-035-STPS-2018 ayuda a las empresas a identificar áreas de oportunidad para mejorar el clima laboral que pudiera perjudicar en alguna medida el desempeño de los trabajadores. Una vez identificado, se puede consultar a psicólogos laborales, especialistas en la obtención de un entorno laboral favorable en la organización, dando como resultado tener un personal capacitado y motivado, crear relaciones laborales funcionales por medio de habilidades socioemocionales, relaciones interpersonales positivas, redes de apoyo; además, mediante la productividad que se presenta se genera mayor competitividad, así como crecimiento y bienestar social y económico (Duarte & Vega, 2021; Sarmiento & Valero, 2014).

Antecedentes

El trabajo permite crear una fuente de desarrollo, bienestar económico, personal y social en el trabajador. Sin embargo, en el contexto laboral se producen diversos factores de riesgo para la salud biopsicosocial de la persona y su entorno (Vieco & Abello, 2013). Se estima que en la década de 1970 surgió la preocupación por los riesgos psicosociales en el trabajo, de manera que el tema ha adquirido relevancia, amplitud y complejidad. Este tema es complejo debido a las diversas variables que se encuentran en el entorno laboral, ya que se les añade la percepción y experiencias de cada uno de los trabajadores (Moreno & Báez, 2010).

“Los factores de riesgo psicosociales se presentan durante la interacción del individuo con su medio laboral” (Rodríguez, 2009, p.131). Diversos autores han mencionado que dichos factores afectan la salud y el rendimiento de los trabajadores (Gómez & Moreno, 2010; Vázquez-Colunga & Vázquez-Juárez, 2022). Esa afirmación lleva a concluir que prácticamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos. “En este medio ambiente de trabajo se mezclan los componentes genéticos, psicológicos, sociales y diferentes circunstancias que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores” (Rodríguez, 2009, p.131). “Los factores psicosociales y organizacionales del

trabajo, como formas de condiciones sociales, son circunstancias que se generan en los empleos y que a menudo tienden afectar a la salud laboral de la persona, tanto de forma positiva como negativamente” (Fratricelli et al., 2018, p.98). La OIT (2016) señaló que la repercusión económica de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales a nivel global, constituyen aproximadamente el 4% del producto interno bruto. Se estima que “cada año ocurren alrededor de 160 millones de casos nuevos de lesiones y enfermedades ocupacionales en el mundo” (Aranda & Pando, 2007 como se citó en Arenas & Andrade, 2013, p.45).

Actualmente, los sistemas de trabajo se caracterizan por generar nuevas y complejas exigencias a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, las cuales pueden implicar tanto oportunidades de desenvolvimiento de diferente naturaleza para los trabajadores, como riesgos para su salud. (Arenas & Andrade, 2013, p.44)

Existe una tendencia general en las empresas a una mayor especialización de los trabajadores, que evidencia el trabajo repetitivo y la exigencia de los tiempos de producción. Esto ocasiona un incremento del trabajo en equipo, en el que puede existir confusión en los límites de las funciones y la definición de los puestos, mayor flexibilidad y variabilidad; esto puede causar una intensificación en el trabajo, provocando estrés, fatiga, ansiedad, enfermedades neurológicas, psiquiátricas y psicósomáticas (Aragón et al., 2014; Uribe, 2016).

Entre las enfermedades profesionales, hoy en día, se reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, que a su vez incide en el clima laboral de las entidades para las que trabajan, debido fundamentalmente a que los procesos productivos requieren de mayor esfuerzo mental, para labores que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. (García, 2016, p.9)

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México y señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%. (García, 2016, p.10)

En México, hay un crecimiento constante de estrés laboral; según encuestas internacionales, el 75% de la población lo padece, lo que abre camino para la aparición de enfermedades cardiovasculares, entre otros padecimientos fisiológicos; esto coloca al país en el primer lugar de ocurrencia del padecimiento, debido a la alta exigencia de las empresas a sus trabajadores, quienes aceptan condiciones desfavorables como malos tratos, salarios precarios y horarios extensivos durante la jornada para evitar ser despedidos; también prevalecen las actividades repetitivas, monótonas, carentes de contenido y falta de posibilidades para el desarrollo de capacidades y potencialidades, lo que ocasiona enfermedades como hipertensión arterial, cardiopatía isquémica, diabetes mellitus, obesidad, entre otras (Vera, 2013). Las enfermedades derivadas del estrés ocupacional y que se asocian a la exposición a factores psicosociales en el trabajo, son las que actualmente se generan a nivel de salud pública (Arenas & Andrade, 2013; Uribe et al., 2020). Además de las enfermedad derivadas del estrés laboral, otra problemática a la que se enfrentan las organizaciones, que impide la fluidez del trabajo, es la rotación del personal; esta se ha convertido en un factor de alarma no solo por los altos costos que significan el reclutamiento y selección, sino también la implementación de la filosofía, valores, metas y objetivos de manera efectiva y eficiente, para que el recién ingresado “desarrolle el conocimiento, la aceptación y la adaptación de las políticas, normas y procedimiento de trabajo de la empresa” (Criollo, 2014, p.2).

En el mundo actual, para que una empresa pueda prosperar en un contexto debe evolucionar junto con los cambios económicos y sociales; por lo tanto, además de contar con empleados capacitados para ejecutar sus funciones en el trabajo debe considerarse su salud, tanto física como psicológica (Gómez et al., 2014). Las condiciones de trabajo estresantes tienen consecuencias en el bienestar y salud de los trabajadores, generan problemas para la organización, repercuten en el ausentismo laboral y, por lo tanto, afectan la calidad de atención y la productividad (Espino-Porras et al., 2020). Un alto nivel de estrés puede generar en los empleados afectación de su salud, poca motivación, menos productividad y tener menos seguridad en el trabajo (Arshadi & Damiri, 2013). El estrés laboral no solo afecta su salud, sino también su desempeño laboral, que se presenten ausentismos o la rotación de personal (Yong et al., 2017).

Por otra parte, la mayoría de las investigaciones sobre factores de riesgo psicosocial se han realizado con trabajadores del sector de la salud o la educación, sin embargo, no se encontraron investigaciones a nivel nacional o internacional que den cuenta de procesos de evaluación e intervención en empresas de servicios alimenticios; además, no

parece existir información publicada acerca de la implementación de políticas de salud ocupacional en este tipo de empresas ni de actividades orientadas hacia la evaluación y promoción de la salud en estas, a pesar de que la legislación de varios países así lo exija; por ello, se han elaborado modelos teóricos explicativos que tratan de describir el fenómeno de los factores de riesgo psicosocial, así como el estrés y el clima laboral (Moreno, 2011; Osca et al., 2014; Patlán, 2018).

El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Johnson & Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las *demandas psicológicas* del trabajo y (2) *el control* que se tiene del mismo. La dimensión *Demandas* hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque estas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de *Control* se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. *El control sobre la tarea* se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); *El control sobre las capacidades* sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades. (Luceño et al., 2004, p.101)

El modelo de Karasek se fundamenta en la relación de dos dimensiones: demanda y control; plantea que, si el empleado presenta altas demandas, pero tiene un alto control sobre su trabajo, se presenta un estrés positivo; por el contrario, si tiene altas demandas, pero un bajo control, presentará un estrés negativo.

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones *Demandas* y *Control*, se le ha añadido la dimensión *Apoyo social*, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson & Hall, 1994). La dimensión de "*Apoyo social*" hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores. (Luceño et al., 2004, p.102)

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial pueden incrementar el padecimiento de trastornos en los empleados, tales como el estrés; en ocasiones, el nivel de estrés sobrepasa el límite, evitando que el individuo se adapte a las situaciones que se presentan en el trabajo y afectando su salud y la forma de interactuar con los demás individuos. Por lo tanto, es importante que estos aspectos se evalúen dentro de la empresa y, de esta forma, intervenir y prevenir consecuencias, ya que las secuelas pueden afectar la salud de los empleados y, también, escalar a situaciones que desfavorezcan a la empresa, tal como la rotación de personal (Aranda et al., 2013; Chiang et al., 2013).

Hasta hace algunos años, la preocupación de las organizaciones por los trabajadores se basaba en cumplir con unos mínimos normativos en materia laboral, como el pago pertinente de salarios o cierto número de horas a trabajar por semana; pero, poco a poco esta preocupación fue inclinándose hacia los riesgos físicos y ambientales en el trabajo (Moreno, 2011). De acuerdo con la STPS, los trastornos mentales o emocionales representan el 11% del gasto adscrito a la atención de discapacidades laborales y prevé que esta proporción aumente a un 15% en los próximos años (Morales, 2019). Por consiguiente, el objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral que se presenta en trabajadores de una empresa de administración integral de alimentos.

Método

Tipo de estudio

Se realizó un estudio descriptivo, correlacional no experimental, en el cual se llevaron a cabo correlaciones bivariadas entre los factores de riesgo psicosocial y las variables de demanda, control y apoyo social, así como la descripción de las medidas de tendencia central como media, mínimo, máximo y desviación estándar.

Participantes

La muestra es de tipo no probabilístico por conveniencia, esto indica que las personas que conforman la muestra fueron elegidas porque estuvieron disponibles en el tiempo en el que se realizó la investigación. La recolección de datos se realizó en el año 2020. Los cuestionarios se aplicaron a una empresa de administración de alimentos en Ciudad Obregón, Sonora. La muestra estuvo conformada por 86 participantes de diversas áreas administrativas y de producción. Del total de participantes, 36 fueron del sexo femenino y 50 del sexo masculino. Respecto a la edad, esta osciló entre los 19 y los 58 años.

Instrumentos

Los datos para la realización de esta investigación fueron obtenidos por medio de un cuadernillo que contenía dos cuestionarios validados por sus autores en distintos estudios de investigación.

La primera escala es *Demanda, control y apoyo social* de Karasek (Moncada et al., 2021); este cuestionario se conforma de 29 ítems con una escala tipo Likert que contempla cuatro alternativas (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, completamente de acuerdo) y con la posibilidad de seleccionar una sola alternativa para cada ítem. Dado que el número de ítems es 29 y el puntaje más alto por ítem es 4, el valor máximo que puede obtener cada cuestionario es de 116 y el mínimo puntaje 29, siendo 1 el más bajo a elegir por cada participante. Con base en estas cifras se establecieron las puntuaciones, fundamentadas en una partición equitativa de este rango, es decir, dividida en cuatro partes iguales para establecer los rangos correspondientes a estrés muy bajo, bajo, alto y muy alto, en el consolidado general y de la misma manera para cada una de sus dimensiones (control, exigencias y apoyo), de acuerdo con la cantidad de ítems constitutivas de estas (Barrezueta, 2013; Rodríguez, 2018).

La segunda escala fue el cuestionario ISTAS21, que permite determinar las condiciones y cargas laborales nocivas para la salud de los empelados (Guamán et al., 2017). Este cuestionario se divide en las siguientes dimensiones:

1. Exigencias psicológicas: [...] se evidencian en el volumen de trabajo realizado en función del tiempo disponible, la carga irregular y el trabajo emocional, donde se requiere esconder o modular los sentimientos en función de la organización laboral y del destinatario [...]
2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: se evalúan las condiciones y posibilidades de desarrollo en el trabajo, el control sobre los contenidos, si hay margen de autonomía en la forma de realizarlo, si se pueden aplicar las competencias previas o si el trabajo que realizan carece de sentido [...]
3. Inseguridad: se refiere a la preocupación por los cambios no deseados en las condiciones de trabajo que generan inestabilidad y al miedo a la pérdida del empleo en función de las diferentes formas de contratación de los extensionistas.
4. Apoyo social y calidad de liderazgo: se evalúa la existencia de apoyo social en el trabajo o su falta, la previsibilidad o claridad de la función, el trabajar

aisladamente en tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo [...]

5. Doble presencia: evalúa la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del trabajo remunerado y al doméstico y familiar.
6. Estima: el cual mide el trato que se les da como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto en relación con el esfuerzo realizado en el trabajo. A las buenas o escasas compensaciones, a cambios de función sin consultar, al acoso moral o al trato injusto o maltrato psicológico. (Santaria, 2017, pp.50-51)

Entre sus dimensiones resalta un factor: *la doble presencia*. La mayoría de las mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si se compara con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de este dificulta o facilita la compatibilización de ambos.

Procedimiento

Para la recolección de datos se solicitó autorización del gerente de recursos humanos de la empresa para aplicar los cuestionarios de forma periódica. Se obtuvo acceso a los empleados de las distintas áreas de la empresa para aplicarles los cuestionarios cuando estuvieran disponibles, excepto a los empleados del área de producción, a quienes se les aplicaría solo en su tiempo de descanso y fuera de su área de trabajo, por cuestiones de seguridad e higiene.

Al aplicar los cuestionarios se accedía a las áreas donde se encontraban los empleados; cuando un empleado estaba disponible se le explicaban los objetivos de la investigación y la confidencialidad de los datos, solicitando su colaboración en el estudio. A las personas que aceptaban participar se les pidió firmar el consentimiento informado, descartando a aquellos que no estaban de acuerdo con cumplir las indicaciones de dicho documento.

Posteriormente, se ingresaron las respuestas al programa SPSS versión 22, donde al final se obtiene la información que se requiere para adquirir con los objetivos planteados en la investigación con base en el análisis de frecuencias y correlaciones bivariadas.

Resultados

En este apartado se presentan los resultados del análisis de los datos obtenidos en la investigación. Estos datos muestran la correlación que se encontró en las dos variables presentadas, así como la información que ha sido significativa de acuerdo con los objetivos planteados. Se espera que los resultados de este estudio sean de utilidad para la empresa y que les permita generar un cambio a su favor. Por otra parte, podremos encontrar recomendaciones que serán de gran utilidad si se busca analizar una nueva investigación sobre factores de riesgo psicosociales, demanda, control y apoyo social.

TABLA 1

Dimensión de control de la escala de demanda, control y apoyo social

	Media	DE	Mín.	Máx.
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	3.42	.774	1	4
2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación	3.27	.640	2	4
3. En mi trabajo debo ser creativo	3.28	.821	1	4
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	2.78	.900	1	4
5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	3.16	.780	1	4
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	3.01	.728	1	4
7. En el trabajo, tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	3.03	.818	1	4
8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo	2.86	.842	1	4
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	3.19	.790	1	4

Nota. DE = Desviación estándar; Mín. = Mínimo; Máx. = Máximo.

En la Tabla 1 se muestra la media, la desviación estándar, el mínimo y el máximo de la dimensión de control. Se identificaron los siguientes ítems con medias altas: "Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas" (3.42) y "En mi trabajo debo ser creativo" (3.28).

En la Tabla 2 se pueden identificar la media, la desviación estándar, el mínimo y el máximo de la dimensión de apoyo social. Se identificaron los siguientes ítems con medias altas: "Las personas con las que trabajo son amistosas" (3.42) y "Mi jefe consigue que trabaje unida" (3.29), sin embargo, se detectaron medias bajas del promedio como son los ítems 3 y 7.

TABLA 2

Dimensión de apoyo social de la escala de demanda, control y apoyo social

	Media	DE	Mín.	Máx.
1. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	3.13	.837	1	4
2. Mi jefe presta atención a lo que digo	3.24	.718	1	4
3. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí	1.53	.850	1	4
4. Mi jefe facilita la realización del trabajo	3.27	.803	1	4
5. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	3.29	.749	1	4
6. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	3.16	.749	1	4
7. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí	1.84	.956	1	4
8. Las personas con las que trabajo se interesan por mí	3.03	.694	1	4
9. Las personas con las que trabajo son amistosas	3.42	.603	1	4
10. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	3.24	.718	1	4
11. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	3.26	.672	1	4

TABLA 3

Dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo de la escala de ISTAS21

	Media	DE	Mín.	Máx.
1. ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	2.62	1.465	1	5
2. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	1.41	.859	1	5
3. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	2.97	1.475	1	5
4. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	1.92	1.043	1	5
5. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?	1.64	.880	1	4
6. ¿Recibes ayuda y apoyo de superior inmediato?	1.56	.889	1	5
7. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	4.10	1.519	1	5
8. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	1.55	1.048	1	5
9. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	1.72	.929	1	5
10. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?	1.69	1.009	1	5

Nota. DE = Desviación estándar; Mín. = Mínimo; Máx. = Máximo.

Mientras que en la Tabla 3 se pueden identificar la media, la desviación estándar, el mínimo y el máximo de la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo. Se identificó un ítem con media alta: “¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?” (4.10); por otro lado, se detectaron ítems con medias bajas: 2, 4, 5, 6, 8, 9 y 10.

En la Tabla 4, se observa que existen correlaciones significativas y negativas entre la dimensión de control y trabajo activo (-.454), control y apoyo social (-.361), control y estima (-.394), así como la dimensión de exigencias con apoyo social (-.380) y exigencias con estima (-.296); por último, se identificó una correlación significativa y negativa con apoyo social y trabajo activo (-.357), apoyo social y apoyo social y calidad de liderazgo (-.611) y apoyo social con estima (-.520**).

TABLA 4

Correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial y la escala de demanda, control y apoyo social en los trabajadores

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Control	1								
2. Exigencias	.423**	1							
3. Apoyo social	.549**	.610**	1						
4. I_Exigencia psicológica	.172	-.036	.038	1					
5. I_Trabajo activo	-.454**	-.273*	-.357**	-.030	1				
6. I_Apoyo social y calidad de liderazgo	-.361**	-.380**	-.611**	.157	.476**	1			
7. I_Inseguridad	.120	.138	.010	.091	-.013	.206	1		
8. I_Doble presencia	.228*	.054	.069	.009	-.234*	-.298**	.071	1	
9. I_Estima	-.394**	-.296**	-.520**	-.191	.354**	.646**	.017	-.202	1

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). I = ISTAS21.

Discusión y conclusiones

Según los resultados, se puede decir que en términos generales se cumplió con el objetivo de la investigación, ya que identificó y analizó la relación entre las variables de demanda, control y apoyo social con las variables de factores de riesgo psicosociales, a

excepción de las dimensiones de exigencias psicológicas, inseguridad y doble presencia, las cuales no tuvieron relaciones significativas. En la dimensión de control se identificaron relaciones significativas y negativas con: (a) trabajo activo, es decir, entre menos perciben los trabajadores las oportunidades de crecimiento será menos la capacidad de ser autónomos y desarrollar habilidades que favorezcan en beneficio de la empresa y del mismo desarrollo personal; (b) apoyo social, esto es, entre menos calidad de liderazgo percibido será menor la capacidad del desarrollo del personal; (c) estima, en donde se refleja una baja apreciación y reconocimiento, por lo que hay una decaída en la autonomía y crecimiento del trabajador (Ceballos et al., 2015; Rodríguez, 2009). Otras investigaciones coinciden en que el control que ejerce la empresa en sus empleados disminuye el trabajo activo, en donde se posibilita la detonación de enfermedades cardiovasculares derivadas del estrés (Chiang et al., 2013); asimismo, según Medina et al. (2022), el liderazgo transformacional fomenta la participación del grupo dentro de una armonía y convivencia sana evitando posibles factores de riesgo.

Por otro lado, las dimensiones de exigencias y apoyo social se correlacionaron moderada y negativamente, esto se puede interpretar como alta exigencia psicológica en donde los trabajadores actúan de forma rápida para resolver problemas, sintiendo también una presión o carga laboral excesiva, lo que puede conllevar malestares físicos y psicológicos (Rodríguez et al., 2019). La subescala de exigencias con estima también obtuvo una correlación baja, pero negativa y significativa.

Por último, la dimensión de apoyo social y trabajo activo se identificó una relación moderada, es decir, el bajo trabajo activo y poco liderazgo que presenta la empresa influye negativamente con la percepción de apoyo social, lo cual aumenta el estrés y posible ansiedad en los empleados; lo anterior coincide con Pozo et al. (2021), quienes identificaron que la exposición al riesgo en las cuatro dimensiones de riesgo psicosocial evaluadas mostró una correlación a la sintomatología ansioso depresivo, pero la relación fue moderada en los casos de trabajo activo y apoyo social y calidad de liderazgo. Las correlaciones más altas y negativamente significativas identificadas en los empleados fueron: (a) apoyo social y calidad de liderazgo con el apoyo social percibido, en donde los trabajadores identifican ausencia de toma de decisiones eficaces de los jefes con su propio clima laboral, el cual se demuestra deficiente; (b) apoyo social con estima, es decir, entre menor es el reconocimiento, las palabras de aliento, los halagos y la motivación, menor es el apoyo social que perciben de su jefe y compañeros (Chiang et al., 2013).

De modo que, con altos niveles de estrés y factores de riesgo psicosociales tienden a exponerse a condiciones que pueden afectar directamente la salud y seguridad, generadas por las inadecuadas condiciones de trabajo; por ejemplo, cuando hay hostigamiento constante por supervisores o compañeros, o cuando los conflictos son constantes, esto puede originar neurosis, angustia y, en casos extremos, suicidio (Martínez et al., 2016).

Según lo planteado en los objetivos, se obtuvo que el estrés laboral es bajo en la empresa, además, se puede decir que los empleados presentan algunas herramientas de control y el apoyo social para afrontar el estrés generado por su trabajo. Sin embargo, se percibe un ambiente laboral ligeramente estresante que puede impedir a los trabajadores realizar sus actividades asignadas y generar alguna complicación física, mental, emocional o fisiológica. Al respecto, según Johnson y Hall (1994, como se citó en Luceño et al., 2004), "los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social" (p.102).

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados, se sugiere lo siguiente:

- Dar seguimiento al tema y considerar la posibilidad de hacer el estudio con una muestra mayor para obtener un panorama más amplio.
- Aplicar más instrumentos, ya que la contingencia por COVID-19 lo impidió.
- Tratar de que el número de participantes sea lo más equitativo posible de acuerdo con las áreas, ya que al contar con áreas tan variadas entre lo operativo y administrativo no se puede saber con exactitud si el estrés que presentan es significativo de acuerdo con sus actividades, ya que se haría una comparativa entre 3 y 10 personas, lo cual no resulta equilibrado.
- De ser posible, aplicar el instrumento a todos los participantes al mismo tiempo y espacio, para que resulte más cómodo para los empleados.
- Generar una nueva aplicación de los instrumentos para conocer cómo se encuentran los empleados después de la contingencia sanitaria por COVID-19. ●

Referencias

- Aranda, B. C., González, B. R., Pando, M. M., & Hidalgo, S. G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 487-500.
- Aragón, A. J., Grand, V., López, J. A., Pérez, B. A., Quintero, C., Ramirez, P. A., Rojas, G., Sánchez, D., Aristizabál, J., Castaño, J., & Aguirre, C. (2014). *Determinación de la presión arterial y los factores de riesgo asociados, en los trabajadores del área administrativa de la Universidad de Manizales*. Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/1455>
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad Decali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/247>
- Arshadi, N., & Damiri H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 706–10. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017059>
- Barrezueta, L. M. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil* [Tesis de maestría]. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ceballos, P., Rolo, G. G., Hernández-Fernaund, E., Díaz-Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., & Burgos-Moreno, M. (2015). Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras(os) en Unidades Críticas. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 23(2), 315-322.
- Chiang, V. M., Gómez, F. N., & Sigoña, I. M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Criollo, L. M. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S. A.* [Trabajo de titulación]. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. <https://core.ac.uk/download/pdf/71904232.pdf>
- Duarte, S. M., & Vega, C. M. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 48-86.
- Espino-Porras, C., De Luna-López, M., Flores-Padilla, L., Ramírez-Echavarría, E., Brito-Cerino, M., & Gómez-Jurado, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 317–327. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.732>
- Fratricelli, F. R., González, R. O., Uribe, A. F., Moreno, I., & Orengo, J. C. (2018). Diseño, construcción y validación de una escala para medir los factores psicosociales y la sintomatología orgánica en el área laboral. *Informes Psicológicos*, 18(1), 95-112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7044233>

- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca* [Tesis de maestría]. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Gómez, V., & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. D. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9-16. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- Guamán, M., Bejarano B., & Gaibor, I. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(12), 711-729. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/754>
- Luceño, L., García, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Edupsykhe*, 3(1), 95-108.
- Martínez, J. V., García, A., & Martínez, V. A. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16(1), 38-45. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00038.pdf>
- Medina, G. A., Regalado, C. M., del Pino, R. J., & Caballero, M. C. (2022). El liderazgo transformacional en los profesionales de la salud en tiempos de emergencia sanitaria. *Atención Primaria Práctica*, 4(2), 100-133. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2022.100133>
- Moncada, S., Llorens, C., Salas, S., Moriña, D., & Navarro, A. (2021). La tercera versión de COPSOQ-Istas21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-16. <https://recyt.fecyt.es/index.php/RESP/article/view/89760>
- Morales, F. (2019). Regular salud emocional y clima laboral, el desafío. *vLex*. <https://vlex.com.mx/vid/regular-salud-emocional-clima-819928549>
- Moreno, J. B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, J. B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practicas>

- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *104 reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Construir un futuro con trabajo decente*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/protecting-workers'-health>
- Osca, A., López-Araujo, B., Bardera, P., Urien, B., Diez, V., & Rubio, C. (2014). Riesgos psicosociales y accidentabilidad laboral: Investigación y propuestas de actuación. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 138-143.
- Patlán, J. (2018). *Factores psicosociales, calificación, identificación y consecuencias en la salud laboral*. <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>
- Pozo, N. L., Salcedo, R. N., & Cano, J. M. (2021). Análisis de factores de riesgos psicosociales a través del ISTAS 21 en una industria farmacéutica. *Horizontes de Enfermería*, (11), 9-20.
- Rodríguez, D. B. L. (2018). *Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, 2018* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/ef17b249-bc92-419a-a6bf-cc299b03ec0c>
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral; Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>
- Rodríguez, M. A., Brito, S. J., & Viera, A. O. (2019). Experiencia cubana con el Istars 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 58-64.
- Santaria, E. T. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de licenciatura]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Sarmiento, P. A., & Valero, P. A. (2014). *Desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional* [Trabajo de especialización]. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/995?show=full>

- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NJOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, DOF 23-10-2018. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2019). *Guía informativa. NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención*. STPS. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Uribe, J. F. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial Manual Moderno.
- Uribe, P. J., Gutiérrez, A., & Amézquita, P. (2020). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial propuesta en la NOM 035 de la STPS en México. *Contaduría y administración*, 65(1), 1-32. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1569>
- Vázquez-Colunga, J. C., & Vázquez-Juárez, C. L. (2022). The Human Right to Decent Work and The Promotion of Pro Person Work Environments. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.4078>
- Vera, L. (2013). Estrés laboral afecta a 75 por ciento de los mexicanos. En el sistema capitalistas los individuos viven para trabajar, no trabajan para vivir. *Semanario de la UAM*, 19(22), 4-5. https://www.uam.mx/semanario/xix_22/files/assets/common/downloads/xix_22.pdf
- Vieco, G., & Abello, R. (2013). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

CAPÍTULO 8

Variables atributivas y su correlación con la calidad de vida en el trabajo en pequeñas y medianas empresas del noroeste de México

*Claudia García Hernández, Carlos Alberto Mirón Juárez,
Eneida Ochoa Avila y Santa Magdalena Mercado Ibarra*

La calidad de vida en el trabajo es una variable que ha tomado cada vez mayor relevancia, según Ahmad (2013); esto es debido a que la mayoría de las personas laboralmente activas pasan mucho tiempo en sus espacios de trabajo, desempeñando actividades laborales que representan una gran parte de su día. Considerando lo anterior, la calidad de vida se ve comprometida por las condiciones de trabajo de los individuos.

Estudiar la calidad de vida en el trabajo puede ser una actividad compleja, al ser un concepto con diversas interpretaciones, aplicaciones y percepciones; al respecto, Granados (2011) realizó una revisión de la literatura y concluyó que la calidad de vida laboral puede abordarse desde dos perspectivas muy puntuales, las cuales son: (a) condiciones objetivas, es decir, aspectos como el ambiente físico en el que se desenvuelven los empleados y (b) condiciones subjetivas, como la esfera laboral en la que se da la interacción de un trabajador con sus compañeros o superiores. Según Patlán (2016), la calidad de vida es un concepto complejo de carácter multidimensional e integral, que aborda aspectos individuales, contextuales, interpersonales, sociales y culturales.

Dentro de la literatura, se ha reconocido que la calidad de vida en el trabajo se encuentra asociado a diversos indicadores trascendentes en el ámbito laboral; por ejemplo, la calidad de vida se ha asociado al grado de satisfacción en el trabajo que experimentan empleados del personal de servicios hospitalarios (Düzgün et al., 2020; Talasaz et al., 2015). Por otra parte, también se ha reportado el efecto que tiene la calidad de vida en el trabajo en la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral de profesores de nivel superior (Alfani & Hamzah, 2019; Ignat & Clipa, 2012).

De forma adicional, la baja calidad de vida en el trabajo se ha asociado a efectos negativos como el estrés, problemas de salud física, mental, conductual y a nivel social (Durán, 2010), los hallazgos han confirmado su relación con el estrés, el síndrome de burnout y la depresión en personal hospitalario (Azevedo et al., 2017; Bakhshi et al., 2018; Bragard et al., 2015; Sh & Sh, 2014); también, se ha encontrado que la ansiedad está asociada a la mala calidad de vida en el trabajo, dichos hallazgos se han hecho principalmente en personal sanitario (Dehkordi et al., 2020; Hegney et al., 2014) y en personal docente (Bell et al., 2012).

Asimismo, se han caracterizado algunos factores atributivos como el género, donde se ha reportado que este funge un papel menor en la mediación entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso (El Badawy et al., 2018). Además, se han encontrado diferencias significativas entre hombres y mujeres trabajadoras del área de la salud, pues son las mujeres quienes tienden a presentar mayor grado de calidad de vida en el trabajo (Choobineh et al., 2013); lo mismo sucede en las área de servicios (Agarwal, 2020). No obstante, también se han encontrado reportes donde las diferencias entre hombres y mujeres no han mostrado significancia (Kara et al., 2018).

Por otra parte, las horas de trabajo se han asociado a la calidad de vida en el trabajo, por ejemplo, se ha reportado en médicos que entre más horas y turnos de trabajo mayor es su calidad de vida en el trabajo (Storman et al., 2021), aunque también se ha encontrado un efecto contrario en enfermeros (Almalki et al., 2012).

Aunque se ha tomado en cuenta la antigüedad de los trabajadores para caracterizar muestras de estudio (Cetikanat & Kösterelioglu, 2016; Erdem, 2014), no se identifican reportes que permitan conocer si esta variable atributiva tiene un efecto en la calidad de vida en el trabajo.

Se reconoce que la mayoría de los estudios dirigidos a evaluar la calidad de vida en el trabajo han centrado su atención en trabajadores del ámbito hospitalario y académico, debido a que son poblaciones que se han reconocido altamente vulnerables a facto-

res negativos en el trabajo (Bakhshi et al., 2018; Dehkordi et al., 2020), sin embargo, es necesario reconocer que la calidad de vida en el trabajo no puede solo limitarse a estos espacios laborales, pues es un fenómeno que puede presentarse en otros ámbitos y la única condición imperante es que los trabajadores se encuentren inmersos en una organización laboral (Leitão et al., 2019). Además, se reconoce que existen factores atributivos del trabajador, así como características laborales que aún no han sido profundizadas en los hallazgos empíricos.

Debido a lo anterior, se reconoce la necesidad de estudios que permitan caracterizar la calidad de vida en trabajadores de organizaciones laborales a partir de variables atributivas, por lo que el presente tiene como objetivo determinar los factores de la calidad de vida en el trabajo que se relacionan con algunas variables atributivas del empleado.

Método

Para el presente estudio se optó por una metodología cuantitativa de diseño transversal analítico y correlacional.

Participantes

Se evaluó a 1404 participantes de pequeñas y medianas empresas de Ciudad Obregón, Sonora, a través de un muestra no probabilística por conveniencia. En la muestra, el 51% de los participantes era hombre y el 48% era mujer; las edades oscilaron entre los 18 y 75 años, con una media de 30 años.

Instrumento

Se desarrolló un cuestionario para identificar las características atributivas de los trabajadores, entre estas se encontraron variables personales como la edad, el sexo, el grado académico y número de hijos; se cuestionaron características de las condiciones de trabajo como las horas de labor al día, el tipo de contrato, el monto salarial mensual, los años de antigüedad en la empresa y si ha recibido capacitación en el último año.

Además, se utilizó la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) (Patlán, 2016), que ha sido validada y ha obtenido índices de confiabilidad altos en población mexicana. Esta cuenta con 156 ítems, los primeros 116 se encuentran en escala Likert con seis opciones de respuesta, divididos en 16 factores agrupados en cuatro subescalas: (a) Factores individuales (F1. Equilibrio trabajo-familia, F2. Satisfacción con el trabajo, F3.

Desarrollo laboral y profesional, F4. Motivación en el trabajo, F5. Bienestar en el trabajo); (b) Factores del ambiente de trabajo (F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo y F7. Seguridad y salud en el trabajo); (c) Factores del trabajo y la organización (F8. Contenido y significado del trabajo, F9. Retribución económica por el trabajo, F10. Autonomía en el trabajo, F11. Estabilidad laboral, F12. Participación en la toma de decisiones); (d) Factores del entorno sociolaboral (F13. Relaciones interpersonales, F14. Retroalimentación, F15. Apoyo organizacional, F16. Reconocimiento). Adicionalmente, el factor global de calidad de vida en el trabajo. El resto de los ítems exploran datos atributivos del trabajador; en el trabajo original de Patlán (2016) se reportaron índices de consistencia interna de .770 a .908 para las dimensiones de la escala.

Procedimiento

Se eligió una muestra intencional en diversas empresas de la localidad y se pidió autorización para aplicar el instrumento por medio de una carta de consentimiento informado. Después, se procedió a aplicar los instrumentos a cada una de las empresas por parte de colaboradores capacitados para el trabajo de campo; la aplicación del instrumento fue individual y tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente.

Análisis de los datos

Obtenida la información, se procedió a su captura y, posteriormente, se realizó el análisis cuantitativo de los datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 23, a partir de este se realizaron análisis de consistencia interna, se determinaron estadísticas descriptivas por factor y, finalmente, se presentaron comparaciones a través de pruebas de hipótesis entre las variables de calidad de vida y las variables atributivas medidas en cada trabajador.

Resultados

A fin de conocer la distribución de las características atributivas de los trabajadores, se identificaron los porcentaje de grupos según la categorías en función de las características personales. Se observó que la mitad de los trabajadores reportaron no tener hijos, más de la mitad tiene menos de 30 años, la mayoría cuenta con nivel académico de bachillerato y, por último, la mayoría trabaja de 6 a 10 horas al día (Tabla 1).

TABLA 1

Porcentajes de grupos por número de hijos, grupo de edad, grado académico y horas de labor al día

Categoría	Grupo	Porcentaje
Número de hijos	Ninguno	50.1
	1	19.7
	2-3	26.4
	Más de 3	3.7
Edad	18-20	10.1
	21-25	27.9
	26-30	22.4
	31-35	13.8
	36-40	8.7
	41-50	12.1
	Más de 50	5
	Grado académico	Primaria
Secundaria		15.6
Bachillerato		44.9
Licenciatura		35.2
Posgrado		2.1
Horas al día	1-5	4.4
	6-10	88.9
	Más de 10	6.7

Por otra parte, casi todos los trabajadores perciben menos de 10 000 pesos mensuales como producto de su trabajo, cuentan con menos de cuatro años de antigüedad y con contrato indeterminado; por último, menos de la mitad ha sido capacitado en el último año (Tabla 2).

En lo que respecta a las variables de calidad de vida laboral, se identificó la consistencia interna de los diferentes factores; para ello, se utilizó el coeficiente de alpha de Cronbach y se partió de los 116 reactivos. Según la Tabla 3, se identifica que la confiabilidad de los factores de la escala de CVT osciló entre $\alpha = 0.727$ y $\alpha = 0.873$. Los factores con menores coeficientes de confiabilidad fueron F10 Autonomía en el trabajo ($\alpha = 0.727$) y

TABLA 2

Porcentajes de grupos salario mensual, años de antigüedad, tipo de contrato y condición de capacitación

Categoría	Grupo	Porcentaje
Salario mensual	Menos de 10 000	93.6
	10 000-20 000	6
	Más de 20 000	.3
Antigüedad (Años)	3 o menos	65.7
	4-8	21.3
	Más de 9	13.1
Tipo de contrato	Obra determinada	6
	Tiempo determinado	18.3
	Temporada	7
	Indeterminado	68.7
Capacitación en el último año	Sí	43.8
	No	56.2

F12 Participación en la toma de decisiones ($\alpha = 0.780$). Sin embargo, dichos coeficientes fueron superiores a 0.70, lo cual los coloca dentro de una categoría de aceptable, según George y Mallery (2003). Por el contrario, los factores que mostraron coeficientes de confiabilidad más altos fueron: F13 Relaciones interpersonales. ($\alpha = 0.872$) y F15 Apoyo organizacional. ($\alpha = 0.873$). El factor global de CVT presentó una confiabilidad de $\alpha = 0.888$. Así también, la confiabilidad de la escala de CVT fue de $\alpha = 0.973$.

TABLA 3

Coefficiente de alpha de Cronbach

Factores	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
F1. Equilibrio trabajo-familia	7	.808
F2. Satisfacción con el trabajo	8	.851
F3. Desarrollo laboral y profesional	8	.851
F4. Motivación en el trabajo	7	.869
F5. Bienestar en el trabajo	8	.864

Factores	Número de reactivos	Alpha de Cronbach
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	6	.819
F7. Seguridad y salud en el trabajo	8	.857
F8. Contenido y significado del trabajo	7	.853
F9. Retribución económica por el trabajo	6	.836
F10. Autonomía en el trabajo	4	.727
F11. Estabilidad laboral	5	.829
F12. Participación en la toma de decisiones	5	.780
F13. Relaciones interpersonales	8	.872
F14. Retroalimentación	6	.829
F15. Apoyo organizacional	8	.873
F16. Reconocimiento	7	.869
Total 16 factores	108	.973
F17. Calidad de vida en el trabajo	8	.888

En la Tabla 4, se presentan las estadísticas descriptivas de los factores de la escala aplicada. Las puntuaciones medias y medianas más bajas fueron en los factores F7. Seguridad y salud en el trabajo, F9. Retribución económica por el trabajo y F12. Participación en la toma de decisiones. Asimismo, las puntuaciones más altas se identifican en los factores F8. Contenido y significado del trabajo, F2 Satisfacción con el trabajo y F13 Relaciones interpersonales. Además, se identificó que 14 de los 17 factores no cumplen con los rangos de asimetría y curtosis que sugieran una distribución normal, por lo que se asume que las variables obedecen a una distribución libre.

TABLA 4

Medias de los factores del trabajo y de la organización

Factores	Media	Mediana	DE	Asimetría	Curtosis
F1. Equilibrio trabajo-familia	4.84	5	.90277	-1.314	2.073
F2. Satisfacción con el trabajo	4.91	5.12	.85974	-1.460	2.762
F3. Desarrollo laboral y profesional	4.67	4.87	.96077	-1.064	1.104
F4. Motivación en el trabajo	4.71	4.85	.96622	-1.151	1.394
F5. Bienestar en el trabajo	4.84	5	.87373	-1.325	2.307

Factores	Media	Mediana	DE	Asimetría	Curtosis
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	4.88	5	.95934	-1.282	1.795
F7. Seguridad y salud en el trabajo	3.26	3.75	1.23905	-.041	-.976
F8. Contenido y significado del trabajo	4.89	5.14	.90737	-1.568	2.979
F9. Retribución económica por el trabajo	3.60	3.33	1.25315	.242	-.842
F10. Autonomía en el trabajo	4.86	5	.91047	-1.359	2.593
F11. Estabilidad laboral	4.80	5	.98402	-1.239	1.595
F12. Participación en la toma de decisiones	3.46	3.4	1.22596	.135	-.826
F13. Relaciones interpersonales	4.96	5.12	.90508	-1.421	2.380
F14. Retroalimentación	4.74	5	.96759	-1.218	1.577
F15. Apoyo organizacional	4.72	4.87	.94814	-1.180	1.511
F16. Reconocimiento	4.63	4.85	1.00207	-1.073	1.133
F17. Calidad de vida en el trabajo	4.80	5	.93245	-1.351	2.253

Nota. DE = Desviación estándar.

Posteriormente, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis para identificar diferencias significativas en los grados de cada factor de calidad de vida y las variables atributivas medidas; para ello, se realizaron pruebas no paramétricas U de Mann Whitney para variables atributivas de solo dos categorías y H de Kruskal Wallis para variables atributivas con más de dos categorías; también se identificó a través de un análisis post hoc con comparación de pares la categoría que demarcó mayormente la significancia.

En lo que respecta a las variables personales atributivas, no se encontraron diferencias significativas ($p > .05$) entre los grupos de edad, más que en la variable F8 Contenido y significado del trabajo, donde la categoría de edad fue significativamente diferente en el grupo de 31 a 35 años; por otra parte, se encontraron múltiples diferencias significativas entre las variables de calidad de vida y el grado académico, el número de hijos y el sexo (Tabla 5).

TABLA 5

Pruebas de hipótesis H de Kruskal Wallis y U de Mann Whitney de las variables de calidad de vida y variables atributivas personales de grado académico, número de hijos y sexo

Variables de calidad de vida	H de Kruskal Wallis				U de Mann Whitney
	Grado académico		Número de hijos		Sexo
	Sig.	Post Hoc	Sig.	Post Hoc	Sig.
F1. Equilibrio trabajo-familia	.030	Licenciatura	.033	2-3	.499
F2. Satisfacción con el trabajo	.014	Secundaria	.053	N/A	.819
F3. Desarrollo laboral y profesional	.000	Secundaria	.018	1	.944
F4. Motivación en el trabajo	.062	N/A	.012	1	.840
F5. Bienestar en el trabajo	.004	Licenciatura	.025	1	.902
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	.015	Secundaria	.787	N/A	.703
F7. Seguridad y salud en el trabajo	.000	Licenciatura	.001	1	.000
F8. Contenido y significado del trabajo	.001	Licenciatura	.050	N/A	.971
F9. Retribución económica por el trabajo	.074	N/A	.288	N/A	.023
F10. Autonomía en el trabajo	.010	Licenciatura	.018	2-3	.708
F11. Estabilidad laboral	.071	N/A	.037	1	.657
F12. Participación en la toma de decisiones.	.000	Licenciatura	.179	N/A	.021
F13. Relaciones interpersonales	.002	Licenciatura	.147	N/A	.824
F14. Retroalimentación	.084	N/A	.067	N/A	.864
F15. Apoyo organizacional	.225	N/A	.051	N/A	.679
F16. Reconocimiento	.079	N/A	.006	1	.259
F17. Calidad de vida en el trabajo	.003	Secundaria	.009	2- 3	.979

Nota. N/A = No Aplica.

En lo que respecta a las horas de trabajo, se encontraron diferencias significativas con el F1 Equilibrio trabajo-familia, F4 Motivación en el trabajo, F8 Contenido y significado del trabajo, F11 Estabilidad laboral, F15 Apoyo organizacional, F16 Reconocimiento y F17 Calidad de vida en el trabajo. Además, se observó que el salario mensual percibido tuvo un efecto significativo en casi todos los factores de la calidad de vida en el trabajo a excepción de F14 Retroalimentación y F15 Apoyo organizacional (Tabla 6).

TABLA 6

Pruebas de hipótesis no paramétricas de las variables de calidad de vida y variables atributivas de condición laboral, horas de trabajo y salario mensual percibido

Variables de calidad de vida	H de Krustal Wallis			
	Horas de trabajo		Salario mensual percibido	
	Sig.	Post Hoc	Sig.	Post Hoc
F1. Equilibrio trabajo-familia	.000	Más de 10	.007	10 000 - 20 000
F2. Satisfacción con el trabajo	.094	N/A	.005	10 000 - 20 000
F3. Desarrollo laboral y profesional	.071	N/A	.001	10 000 - 20 000
F4. Motivación en el trabajo	.032	1-5	.045	Menos de 10 000
F5. Bienestar en el trabajo	.485	N/A	.000	10 000 - 20 000
F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo	.145	N/A	.015	10 000 - 20 000
F7. Seguridad y salud en el trabajo	.385	N/A	.000	Menos de 10 000
F8. Contenido y significado del trabajo	.040	6-10	.000	10 000 - 20 000
F9. Retribución económica por el trabajo	.190	N/A	.000	Menos de 10 000
F10. Autonomía en el trabajo	.084	N/A	.007	10 000 - 20 000
F11. Estabilidad laboral	.010	6- 10	.005	10 000 - 20 000
F12. Participación en la toma de decisiones	.443	N/A	.002	Menos de 10 000
F13. Relaciones interpersonales	.163	N/A	.010	10 000 - 20 000
F14. Retroalimentación	.104	N/A	.103	N/A
F15. Apoyo organizacional	.013	Más de 10	.057	N/A
F16. Reconocimiento	.005	Más de 10	.033	10 000 - 20 000
F17. Calidad de vida en el trabajo	.035	6- 10	.000	10 000 - 20 000

Nota. N/A = No Aplica.

Discusión y conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo caracterizar la calidad de vida en el trabajo de empleados de diversos tipos de organización laboral; esta heterogeneidad de espacios laborales atiende al reconocimiento de un alto enfoque del estudio de la calidad de vida, respecto a empleados del sector salud y académico, que si bien, se reconocen las necesidades que dichos grupos vulnerables representan, se reconoce también la importancia de entender y analizar el fenómeno de la calidad de vida en el trabajo de otros grupos (Leitão et al., 2019).

Para la medición de la calidad de vida en el trabajo, se optó por la propuesta de Patlán (2016), estableciendo 16 dimensiones de la calidad de vida; se corrobora un grado de confiabilidad alto al reportar un índice de consistencia interna idóneo en cada una de sus dimensiones.

Respecto a las medidas obtenidas de cada una de las variables de calidad de vida, se reconoce que si bien, la medición de esta no se encuentra estandarizada, se identificaron medias considerablemente altas, al superar el valor intermedio de la escala, pues se observaron promedios superiores a cuatro en casi todas las dimensiones, a excepción de F7 Seguridad y salud en el trabajo, F9 Retribución económica por el trabajo y F12 Participación en la toma de decisiones.

Como principales hallazgos se identificó que respecto al sexo de los trabajadores, solo se observaron diferencias significativas en F7 Seguridad y salud en el trabajo, F9 Retribución económica por el trabajo y F12 Participación en la toma de decisiones; esto advierte la identificación de posibles tratos diferenciados en ambientes laborales hacia las mujeres, donde posiblemente no se faciliten espacios promotores de la seguridad ni salud en ellas; asimismo, es posible advertir la discriminación salarial por sexo y la exclusión de las mujeres en escenarios de toma de decisión. No obstante, se reconoce también que no se presentaron diferencias significativas en las otras trece dimensiones de la calidad de vida en el trabajo; lo anterior puede aclarar la discrepancia observada entre los hallazgos reportados por Choobineh et al. (2013) y Agarwal (2020) respecto a lo reportado por Kara et al. (2018). Se advierte la necesidad de estudios más específicos que procuren abarcar las diversas dimensiones del concepto de calidad de vida en el trabajo, al advertir que no en todos ellos se identificarán efectos homogéneos para cada atributo de los trabajadores.

El grado académico influyó en la mayoría de las dimensiones de calidad de vida en el trabajo, es posible asumir que dicho efecto puede deberse principalmente a que las

condiciones, tipo y nivel de puesto de trabajo, dependerán del grado de estudios, por lo que este hallazgo era de esperarse. Asimismo, el número de hijos también fue un factor determinante en algunos factores, esencialmente para F1 Equilibrio trabajo-familia; este efecto se ha advertido anteriormente y se ha reconocido que se presenta principalmente en las mujeres (AlAzzam et al., 2017).

Para las horas de trabajo laboradas, se destaca el efecto significativo observado en F1 Equilibrio trabajo-familia, al ser evidente la relación de tiempo invertido en casa en contraste con el invertido en las actividades laborales; además, se observó que se tiene un efecto respecto F16 Reconocimiento, al ser esperado y mostrar una mayor presencia laboral dentro del escenario de trabajo, sin embargo, no se observaron diferencias significativas en diez de las 16 dimensiones de la calidad de vida en el trabajo, advirtiendo también que posiblemente es la complejidad del concepto lo que ha dado pie a discrepancias como las de Almalki et al. (2012) y Storman et al. (2021), al analizar las horas de trabajo como un factor asociado a la calidad de vida en el trabajo.

Los años de antigüedad y el tipo de contrato mostraron efectos significativos en la mayoría de los factores de la calidad de vida en el trabajo, siendo relativamente homogéneas las variables en las que no se observó significancia; estas particularidades permiten advertir la influencia que existe entre estas condiciones atributivas como la antigüedad, y de manera subyacente, la experiencia; así como también el tipo de contrato, ante la calidad de vida en el trabajo.

Se identificó además como uno de los atributos más determinantes de la calidad de vida en el trabajo a la capacitación; si bien la literatura no ha sugerido dicho efecto hacia la calidad de vida, se ha advertido de los beneficios de la capacitación respecto a la satisfacción de los trabajadores, siendo un proceso que permite la integración a las tareas laborales, al equipo de trabajo y a las dinámicas institucionales (Trejo, 2015).

Como última variable atributiva, la F9 Retribución económica mostró efecto en casi todas las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo; esto corrobora la relación entre la remuneración monetaria y el desempeño laboral (Nowrouzi et al., 2016).

Por lo anterior, se concluye que el estudio de los factores que componen a la calidad de vida en el trabajo es de gran relevancia, por lo tanto, se advierte la necesidad de comprender dicho fenómeno en función de las características particulares en las que se encuentran los trabajadores. Se sugieren estudios futuros que permitan analizar a nivel causal las relaciones expuestas en el presente estudio. ●

Referencias

- Agarwal, S. (2020). Gender Differences in Quality of Work Life: An Empirical Study. *International Journal of Knowledge-Based Organizations (IJKBO)*, 10(4), 52-59.
- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-82.
- AlAzzam, M., AbuAlRub, R. F., & Nazzal, A. H. (2017, October). The relationship between work–family conflict and job satisfaction among hospital nurses. *Nursing forum*, 52(4), 278-288.
- Alfani, M. H., & Hamzah, Z. (2019). The Effect of Quality of Work Life Toward Job Performance and Work Satisfaction at Education Staff in Islamic University of Riau. *Journal of Management Info*, 6(1), 4-8.
- Almalki, M. J., Fitzgerald, G., & Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. *Human resources for health*, 10(1), 1-13.
- Azevedo, B. D. S., Nery, A. A., & Cardoso, J. P. (2017). Occupational stress and dissatisfaction with quality of work life in nursing. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 26.
- Bakhshi, E., Moradi, A., Naderi, M., & Kalantari, R. (2018). Associations of the quality of work life and depression, anxiety, and stress in the employees of healthcare systems. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 6(1), 662-667.
- Bell, A. S., Rajendran, D., & Theiler, S. (2012). Job stress, wellbeing, work-life balance and work-life conflict among Australian academics. *E-Journal of Applied Psychology*, 8(1).
- Bragard, I., Dupuis, G., & Fleet, R. (2015). Quality of work life, burnout, and stress in emergency department physicians: a qualitative review. *European Journal of Emergency Medicine*, 22(4), 227-234.
- Çetinkanat, A. C., & Kösterelioglu, M. A. (2016). Relationship between Quality of Work Life and Work Alienation: Research on Teachers. *Universal Journal of Educational Research*, 4(8), 1778-1786.
- Choobineh, A., Daneshmandi, H., Parand, M., Ghobadi, R., Haghayegh, A., & Zare, D. F. (2013). The survey of quality of work life and determination of its related factors in Shiraz University of Medical Sciences staff. *Iranian Journal of Ergonomics*, 1(2), 56-62. <http://journal.iehfs.ir/article-1-36-en.html>
- Dehkordi, A. H., Gholamzad, S., Myrfendereski, S., & Dehkordi, A. H. (2020). The effect of Covid-19 on anxiety, quality of work life and fatigue of health care providers in health care centers. *Research Square*. <https://assets.researchsquare.com/files/rs-76711/v1/9b617801-0ca1-471c-beab-fee0c4fffe7d.pdf?c=1631856158>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Düzgün, F., Yilmaz, D., Taş, T. A., Bor, N. S., & Zengi, S. (2020). The correlation between work satisfaction and quality of life in nurses and risks in the work environment: a university hospital example. *Archives of health science and research*, 7(1), 50-59.

- El Badawy, T. A., Chinta, R., & Magdy, M. M. (2018). Does 'gender' mediate or moderate the relationship between 'quality of work life' and 'organizational commitment'? Evidence from SMEs in Egypt. *Gender in Management: An International Journal*, 33(4), 332-348. https://nsuworks.nova.edu/hcbe_facarticles/1076/
- Erdem, M. (2014). The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 14(2), 534-544.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Allyn & Bacon.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historias, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a>
- Hegney, D. G., Craigie, M., Hemsworth, D., Osseiran-Moisson, R., Aoun, S., Francis, K., & Drury, V. (2014). Compassion satisfaction, compassion fatigue, anxiety, depression and stress in registered nurses in Australia: study 1 results. *Journal of nursing management*, 22(4), 506-518.
- Ignat, A. A., & Clipa, O. (2012). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 33, 498-502.
- Kara, D., Kim, H. L., Lee, G., & Uysal, M. (2018). The moderating effects of gender and income between leadership and quality of work life (QWL). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3).
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3803.
- Nowrouzi, B., Giddens, E., Gohar, B., Schoenenberger, S., Bautista, M. C., & Casole, J. (2016). The quality of work life of registered nurses in Canada and the United States: A comprehensive literature review. *International journal of occupational and environmental health*, 22(4), 341-358.
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Manual Moderno.
- Sh, K., & Sh, P. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospital's staff. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 2(2), 77-81.
- Storman, M., Storman, D., & Maciąg, J. (2021). Quality of work-life among young medical doctors in Poland. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(3), 1611-1617. <https://doi.org/10.1080/10803548.2021.1917201>
- Talasaz, Z. H., Saadoldin, S. N., & Shakeri, M. T. (2015). Relationship between components of quality of work life with job satisfaction among midwives in Mashhad, 2014. *Hayat*, 21(1), 56-67.
- Trejo, C. B. (2015). Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo Carmen Baldeón Trejo. *Revista Científica Ágora*, 2(1), 112-124.

CAPÍTULO 9

Desgaste profesional y trastornos clínicos en médicos residentes

*Jorge Ignacio Acosta Verdugo, Raquel García Flores
y Christian Oswaldo Acosta Quiroz*

El desgaste o *burnout* se describe como una fuerte demanda de energía, fuerza o recursos. Las personas que lo presentan tienden a presentar problemas psicológicos, psicosomáticos y sociales.

Maslach (1993) definió el desgaste profesional como:

un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo. (pp.20-21)

Grandes exigencias como sobrecarga en el trabajo o presión en el trabajo son factores de riesgo para el desarrollo de problemas de salud (Bakker & Demerouti, 2007). En el caso de los profesionales médicos, el desgaste profesional sigue siendo una condición muy frecuente (Shanafelt et al., 2019). En una investigación realizada en médicos resi-

dentos de oncología, se identificó que el 38% de los estudiantes presentaron agotamiento emocional, en la dimensión de logros personales se obtuvo una prevalencia del 17% y, por último, en la dimensión de despersonalización, el 11% de los estudiantes lo padecieron. Por género se encontraron diferencias significativas, las mujeres presentaron mayor agotamiento emocional que el sexo masculino. Mientras que el sexo masculino presentó mayor despersonalización. En la dimensión de logros personales, no se identificaron diferencias estadísticamente significativas (Mache et al., 2015).

Asimismo, en un metaanálisis realizado por Pacheco et al. (2017), se encontró que existen varios problemas de salud relacionados con el agotamiento, la ansiedad, la depresión, el estrés, el trastorno de personalidad obsesivo compulsivo, el consumo problemático de alcohol, los trastornos de sueño y los trastornos alimentarios. Otros factores asociados son tener pensamientos de abandono académico, pocas actividades de ocio, sobrecarga académica y falta de apoyo emocional. Esto pudiera sugerir que este síndrome está relacionado con otros trastornos y no solo los registrados en la literatura; un trastorno que ha sido asociado es el trastorno por déficit de atención (Jackson et al., 2016; Talih et al., 2018).

El desgaste profesional es elevado en médicos residentes. En un estudio realizado en Brasil, se obtuvo que el 57.7% presentó desgaste profesional; en lo que respecta a las dimensiones, el 31.1% presentó alto agotamiento emocional, el 45.7% despersonalización y el 36.2% tenía pocos logros sociales (Pedro et al., 2020).

El desgaste profesional no solo afecta al personal médico sino también al entorno social. Por lo que se ha reportado que participantes con agotamiento manifiestan más conflictos en el trabajo y en la familia, así como pobre autonomía. Además, se registra una puntuación más alta en depresión en residente médicos que presentaban agotamiento en comparación con los residentes sin síntomas (Ringrose et al., 2009).

La prevalencia del síndrome de desgaste profesional en el área laboral ha ido en aumento, siendo los profesionales de la salud la población más propensa a desarrollarlo. El buen diagnóstico de este trastorno y una intervención oportuna puede evitar consecuencias poco favorables para el personal de salud, familiares y personas que lo rodean (Gómez-Gascón et al., 2013).

En diversos estudios en profesionales de la salud, se ha identificado la asociación entre el agotamiento y los rasgos de la personalidad como la extroversión (Eastburg et al., 1994; Mills & Huebner, 1998), neuroticismo, (Bhui et al., 2016) y temperamento en enfermeros y médicos residentes (Lee et al., 2017; Yazici et al., 2014).

Se ha observado que el cinismo se incrementa con los años académicos en médicos residentes (Kachel et al., 2020). Se han encontrado fuertes asociaciones y causalidad entre el agotamiento, temperamento y carácter (Yazici et al., 2014). Incluso, la literatura enfatiza la necesidad de estudiar otros componentes clínicos de la personalidad y la asociación con el agotamiento en médicos residentes, ya que existen pocos estudios que indaguen sobre otros trastornos clínicos que no sean los registrados en diversas investigaciones. De esta forma, se podrá entender lo que está pasando con los médicos residentes, disminuir factores de riesgo y ofrecer apoyo a aquellos que reporten algún malestar psicológico (Bhui et al., 2016). Por lo que el objetivo del presente estudio fue comparar el desgaste profesional y los trastornos clínicos en las variables sexo, estado civil y años de residencia en médicos.

Método

El presente trabajo es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo comparativo, con un diseño transversal.

Participantes

Participaron 91 médicos residentes, 46 de sexo masculino con edades entre 25 y 32 años ($M = 27.65$; $DE = 1.41$) y 45 médicos residentes del sexo femenino con edades entre 25 y 35 años ($M = 27.67$; $DE = 1.69$). Respecto al estado civil, el 45.7% de los hombres y el 60% de las mujeres se encontraba soltero (Tabla 1). En referencia a los hijos, el 19.6% de los hombres y el 4.4% de las mujeres reportó tener hijos. Por su parte, el porcentaje de años de residencia prevaleció en segundo año con el 65.2% en ambos sexos (Tabla 2).

TABLA 1

Estado civil de los médicos residentes

Estado civil	Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Soltero	21	45.7%	27	60.0%
Casado	21	45.7%	15	33.3%
Unión libre	4	8.7%	3	6.7%

TABLA 2

Años de residencia

Año de residencia	Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Primero	6	13.0%	6	13.9%
Segundo	30	65.2%	30	65.2%
Tercero	5	10.9%	5	10.9%
Cuarto	5	10.9%	5	10.9%

El 31% de los médicos residentes se encontraba en el servicio de Ginecología y Obstetricia, 17% Cirugía, 17% Anestesiología, 16% Pediatría, 10% Urgencias, 7% Medicina Interna y 2% Epidemiología.

Instrumentos

Para el estudio, se aplicaron dos instrumentos. Por una parte, el *Inventario Multifásico de la Personalidad Minnesota-2 Forma Reestructurada (MMPI-2-RF)* (Ben-Porath & Tellegen, 2015). Este inventario es una versión revisada de los 338 reactivos del MMPI-2 (Inventario Multifásico de Personalidad Minnesota-2), diseñado para proporcionar una evaluación exhaustiva y eficiente de las variables clínicas relevantes, medidas a través de su banco de reactivos.

El MMPI-2-RF surge como resultado de la revisión realizada tanto a la base de datos como a la construcción del MMPI-2R y revisando los elementos clínicos más representativos del banco de reactivos. Esto dio como resultado de los 567 reactivos originales, una reducción a 338 reactivos distribuidos en un total de 51 escalas: nueve de validez y 42 escalas sustantivas. Las nueve escalas de validez se conforman por los siete indicadores de validez del MMPI-2R y escalas nuevas. A su vez, las 42 escalas sustantivas se componen de las nueve escalas clínicas reestructuradas del MMPI-2R y 33 escalas nuevas.

Las categorías de las escalas sustantivas son: Escalas de Orden Superior (90 ítems), Escalas Clínicas Reestructuradas (192 ítems), Escalas de Problemas Somáticos/Cognitivos (39 ítems), Escalas de Problemas Internalizados (60 ítems), Escalas de Problemas Externalizados (30 ítems), Escalas de Problemas Interpersonales (43 ítems), Escalas de Intereses Específicos (16 ítems) y Escalas de Psicopatología de la Personalidad (104 ítems). La escolaridad mínima necesaria para la aplicación es secundaria y solo aplicable a personas mayores de 18 años.

De acuerdo con el manual técnico del instrumento, se demuestra que las 51 escalas del MMPI forma reestructurada proporcionan medidas válidas y confiables acerca de la validez del protocolo, los aspectos de personalidad y de psicopatología.

También se utilizó la *Escala de Desgaste Ocupacional* (EDO) (Uribe-Prado, 2010). Con un valor de alpha de Cronbach de 0.86 (Uribe-Prado & García-Saisó, 2013), esto lo hace un instrumento sensible y específico para la recolección de datos relacionados con el síndrome de burnout. Es un instrumento estandarizado para población mexicana y diseñado en escala de Likert de 1-6 puntos. Está constituido por 70 reactivos, 30 de estos reactivos se subdividen en tres dimensiones (Tabla 3), las puntuaciones se obtienen al sumar los valores de los ítems, permitiendo evaluar los niveles del síndrome que tiene cada trabajador. Además, se incluyen 40 reactivos que miden trastornos psicósomáticos (Tabla 4).

TABLA 3

Factores de desgaste ocupacional y reactivos que los miden

Dimensión	Descripción	Ítems
Agotamiento emocional	Consta de nueve preguntas que evalúan la vivencia de estar cansado de manera emocional a causa del trabajo.	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27
Despersonalización	Consta de nueve preguntas que estiman el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29
Insatisfacción al logro	Consta de 12 preguntas que exploran los sentimientos de autoeficacia y progreso personal en el área laboral.	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30

TABLA 4

Reactivos que miden trastornos psicósomáticos

Trastornos psicósomáticos	Ítems
Sueño	31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64
Psicosexuales	38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70
Gastrointestinales	35, 44, 45, 57, 60, 62
Psiconeuróticos	37, 46, 48, 53, 54, 63
Dolor	34, 43, 47, 49, 59
Ansiedad	41
Depresión	32

Este instrumento permite reportar el grado de burnout de acuerdo con el modelo de Leiter en cuatro fases: sano, normal, en peligro y quemado (Pérez et al., 2014).

El Modelo Procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach (1988) y plantea que la aparición del Burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría Cansancio Emocional en el trabajador, para luego experimentar la Despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja Realización Personal como resultado de la ineficacia al afrontar estresores laborales. (Martínez, 2010, p.50)

Procedimiento

Se estableció contacto con las autoridades de la institución de salud y se formalizó un convenio de investigación, el cual se sometió a revisión. Una vez aprobado por la Institución, se invitó a los médicos residentes a participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado de manera libre y voluntaria; además, se les explicó la opción espontánea de retirarse en cualquier momento de la evaluación. Se expresó que su identidad sería confidencial y la posibilidad de publicar los resultados. Los participantes contestaron los instrumentos, los cuales fueron autoadministrados. Posteriormente, se capturó la información en el programa SPSS para el desarrollo de análisis estadístico.

Análisis de datos

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23 para realizar un análisis de distribución de los datos, obteniendo una asimetría y dando como resultado una distribución no paramétrica. Por lo que se aplicó la prueba de Spearman para asociar los datos de escalas clínicas reestructuradas (Desmoralización, Quejas somáticas, Disminución de emociones positivas, Cinismo-creencias no autorreferenciales que expresan desconfianza, Conducta antisocial, Ideas de persecución, Emociones negativas, Experiencias aberrantes y activación hipomaniáca) con el síndrome de desgaste profesional (agotamiento, desesperanza e insatisfacción).

Resultados

Escala de Desgaste Ocupacional (burnout)

En la dimensión de agotamiento emocional se encontró que el 95.6% del sexo femenino presentó síntomas altos, siendo inferior el sexo masculino con 81.1%. Esto indica que, probablemente, tengan dificultad para levantarse por las mañanas, necesidad de descansar más horas de lo que acostumbran debido al cansancio, sientan presión en su área laboral o presenten trastornos del sueño, sexualidad, gastrointestinales, dolor de cuerpo y auto-percepción de ansiedad y depresión.

En lo que respecta a la dimensión de despersonalización, el 71.7% del sexo masculino mostró tener síntomas regulares, siendo mayor al sexo femenino con 51.1%. Esto podría indicar que posiblemente, no ofrezcan un trato óptimo a las personas que necesitan de sus servicios, no son cordiales ni comunicativos con los usuarios o pierden interés de interactuar con ellos. Con frecuencia, pueden ser fríos, irritables, con actitudes negativas, no les agrada su trabajo y pueden dar mucha importancia a personas que llegan a tratarles mal.

Por último, en la dimensión de insatisfacción, el sexo masculino obtuvo una prevalencia de 41%, mayor que el sexo femenino con 38%. Esto muestra que, tal vez, en ocasiones pueden considerar que se desempeñan mejor en otro empleo, que deberían estar en otro lugar que motive sus intereses personales o que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados, por lo que se sienten insatisfechos y realizan sus actividades por compromiso y no por gusto, es decir, se les dificulta laborar porque les parece poco interesante e importante (Tabla 5).

TABLA 5

Nivel diagnóstico por sexo en dimensiones por agotamiento

Dimensión	Muy alto	Hombre (%)			Muy alto	Mujer (%)		
		Alto	Regular	Bajo		Alto	Regular	Bajo
Agotamiento emocional	0%	89%	0%	11%	0%	95%	0%	5%
Despersonalización	0%	0%	72%	28%	0%	0%	51%	49%
Insatisfacción al logro	0%	0%	41%	59%	0%	0%	38%	62%

Se reportó que el 58% de los residentes médicos, mediante el diagnóstico de agotamiento por Modelo de Leiter, presentan un diagnóstico alto “quemado”, mientras que el 29.7% se presenta en peligro (Tabla 6).

TABLA 6

Diagnóstico de agotamiento por Modelo de Leiter

Estado	Frecuencia	Porcentaje
Sano	3	3.3
Normal	3	3.3
Peligro	27	29.7
Alto “quemado”	58	63.8
Total	91	100

Pruebas de hipótesis para las variables sexo, estado civil y año de residencia

Debido a que la distribución de los datos reunió los requisitos de normalidad, se aplicó la prueba t de Student, con el fin de encontrar discriminación en relación con la variable atributiva sexo en los médicos residentes (Tabla 7). De acuerdo con los resultados, el sexo femenino se manifestó con mayor agotamiento emocional que el sexo masculino ($t = -1.146$, $p = .021$), aceptando la hipótesis alterna. Por otro lado, se encontró que los hombres tienden a sufrir mayor despersonalización ($t = 2.046$, $p = .044$), manifestándose la hipótesis alterna. Se realizó la prueba d de Cohen para evaluar el tamaño del efecto de las diferencias entre sexo, se obtuvo un nivel que tiende a mediano, cumpliendo el criterio para afirmar que existen diferencias entre los sexos (Cárdenas & Arancibia, 2014).

TABLA 7

Diferencias en desgaste profesional por sexo

Dimensión	Masculino		Femenino		t	p	d de Cohen
	M	DE	M	DE			
Agotamiento emocional	2.7826	.62939	2.9111	.41682	-1.146	.021	0.24
Despersonalización	1.7174	.45524	1.5111	.50553	2.046	.044	0.42
Insatisfacción al logro	1.4130	.49782	1.3778	.49031	.340	.502	-

Nota. M = Media; DE = Desviación estándar.

Según los resultados de las pruebas de hipótesis (Tabla 8), en la dimensión de desmoralización, el sexo femenino mostró mayor tendencia a sentimientos de inferioridad, infelicidad e insatisfacción general que el sexo masculino ($t = -2.163, p = .033$), dando por hecho la hipótesis alterna. Por otro lado, en la dimensión de conducta antisocial, se encontró que los hombres tienden con mayor frecuencia al rompimiento de reglas y conductas irresponsables ($t = 1.892, p = .030$), aceptando la hipótesis alterna. Por último, existieron diferencias entre sexos en la dimensión de emociones negativas disfuncionales, mostrando que las mujeres tienden a sufrir mayor ansiedad desadaptativa, enojo e irritabilidad ($t = -2.532, p = .013$), manifestando la hipótesis alterna. Con el fin de evaluar el tamaño del efecto de las diferencias entre sexo, se aplicó la prueba d de Cohen y se obtuvo que los niveles tienen a ser medianos, cumpliendo con el criterio para afirmar que las diferencias encontradas entre las medias de cada sexo, evitando el falso positivo (Cárdenas & Arancibia, 2014).

TABLA 8

Diferencias en escala clínica reestructurada para la variable sexo

Dimensión	Masculino		Femenino		t	p	d de Cohen
	M	DE	M	DE			
Desmoralización	55.30	10.625	60.27	11.260	-2.163	.033	0.454001
Conducta antisocial	47.17	12.864	41.16	17.210	1.892	.030	0.395572
Emociones negativas disfuncionales	51.65	11.233	57.67	11.424	-2.532	.013	0.531384

Nota. M = Media; DE = Desviación estándar.

De acuerdo con los resultados, las dimensiones de desgaste profesional para la variable independiente estado civil no mostró diferencias significativas, aceptando la hipótesis nula (Tabla 9).

En lo que respecta a las pruebas de hipótesis, en la variable independiente estado civil no se encontraron diferencias significativas con los trastornos clínicos, aceptando la hipótesis nula (Tabla 10).

TABLA 9*Diferencia en desgaste profesional para la variable estado civil*

Dimensión	Sin pareja		Con pareja		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i> de Cohen
	M	DE	M	DE			
Agotamiento emocional	38.39	8.1676	38.97	1.17891	-.313	.25	-
Despersonalización	20.75	7.82930	20.95	7.41284	.127	.33	-
Insatisfacción	24.64	10.18027	25.53	10.62869	.250	.61	-

TABLA 10*Diferencias en escala clínica reestructurada en estado civil*

Dimensión	Sin pareja		Con pareja		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i> de Cohen
	M	DE	M	DE			
Desmoralización	59.04	10.69	56.33	11.62	1.16	.53	-
Quejas somáticas	59.68	11.93	53.41	11.29	2.56	.63	-
Disminución de emociones positivas	58.04	13.24	55.09	14.77	1.00	.74	-
Cinismo	49.63	9.58	51.02	11.12	-.64	.34	-
Conducta antisocial	42.98	16.98	45.56	13.44	-.797	.14	-
Ideas de persecución	52.60	10.87	49.65	8.72	1.418	.14	-
Emociones negativas disfuncionales	56.35	11.04	52.70	12.15	1.50	.65	-
Experiencias aberrantes	49.96	8.75	48.07	9.00	1.01	.76	-
Activación hipomaníaca	48.98	9.27	48.26	10.64	.346	.43	-

Según las pruebas de comparación para las escalas de desgaste profesional y la variable independiente años de residencia, solo la escala de insatisfacción mostró diferencias significativas, en este sentido, se presenta más en primero y segundo año de residencia ($M = 25.66$; $DE = 10.78$) que en el tercer y cuarto año ($M = 34.07$; $DE = 21.46$), por lo que es estadísticamente significativas ($p = .02$) con un tamaño del efecto grande ($d = 0.47$), considerando que las diferencias no son erróneas, aceptando la hipótesis alterna (Tabla 11).

TABLA 11*Diferencias en desgaste profesional por año de residencia*

Dimensión	1er. y 2do. año		3er. y 4to. año		<i>t</i>	<i>P</i>	<i>d</i> de Cohen
	M	DE	M	DE			
Agotamiento emocional	39.43	8.42	34.07	9.84	2.073	.379	—
Despersonalización	20.94	7.81	20.23	6.352	.314	.38	—
Insatisfacción	25.66	10.78	21.46	6.35	1.363	.02	0.47

Según las pruebas de comparación para las escalas de desgaste profesional y la variable independiente años de residencia, se encontró que solo la escala de disminución de emociones positivas se mostró estadísticamente significativas ($p = .00$) con un tamaño del efecto grande ($d = 0.96$) pudiéndose afirmar que las diferencias no son falsas, aceptando la hipótesis alterna (Tabla 12).

TABLA 12*Diferencias en la escala clínica reestructurada por años de residencia*

Dimensión	1er. y 2do. año		3er. y 4to. año		<i>t</i>	<i>P</i>	<i>d</i> de Cohen
	M	DE	M	DE			
Desmoralización	59.36	10.99	48.15	6.51	3.56	.09	-
Quejas somáticas	57.96	11.96	49.31	9.49	2.47	.31	-
Disminución de emociones positivas	58.14	14.44	47.69	5.28	2.56	.00	0.96
Cinismo	51.42	10.36	43.46	6.89	2.66	.07	-
Conducta antisocial	45.09	15.20	38.85	15.99	1.36	.55	-
Ideas de persecución	51.65	9.81	48.54	10.89	1.04	.92	-
Emociones negativas disfuncionales	56.12	11.25	45.69	10.33	3.12	.34	-
Experiencias aberrantes	49.58	8.88	46.00	8.52	1.35	.95	-
Activación hipomaniaca	49.46	10.01	43.69	7.69	1.97	.54	-

Nota. M = Media; DE = Desviación estándar.

Discusión

El objetivo general del presente estudio fue comparar el desgaste profesional y los trastornos clínicos en las variables sexo, estado civil y años de residencia en médicos. En las comparaciones por sexo, encontramos que las mujeres presentan mayor agotamiento emocional que los hombres; respecto a la despersonalización, los hombres obtuvieron un puntaje más alto; y en referencia a la dimensión de insatisfacción no se encontraron diferencias significativas. Estos resultados son consistentes con el estudio de Veliz-Burgos et al. (2018), con excepción de la dimensión de despersonalización, pues en esta investigación se reportó que las estudiantes de Medicina se encontraban con mayor despersonalización que el sexo masculino antes de tener un periodo de descanso. En otra investigación no se encontraron diferencias significativas; los hombres presentaban mayor agotamiento emocional y despersonalización, mientras que en la dimensión de logro personal no se encontraron diferencias (Mache et al., 2015).

Respecto a la prevalencia de desgaste profesional, encontramos que el 58% de los médicos presentan desgaste profesional, el 84% agotamiento emocional y el 54% despersonalización; en este sentido, la prevalencia es más alta que la encontrada en otros estudios (Talih et al., 2018; Veliz-Burgos et al., 2018).

En cuanto al análisis por años de residencia, pudo observarse que los médicos de los primeros años presentaron mayor insatisfacción laboral en comparación con los años siguientes. Esto contradice lo mencionado por Velásquez-Pérez et al. (2013), quienes señalaron que conforme avanza la residencia se incrementa la insatisfacción. Probablemente, el periodo de adaptación en los primeros años de residencia influya en esta percepción.

Con relación a los trastornos clínicos, se observó que las mujeres experimentan con mayor frecuencia sentimientos de inferioridad, infelicidad e insatisfacción general, ansiedad, enojo e irritabilidad, en comparación con los hombres. Por otro lado, los hombres manifestaron una mayor conducta antisocial que las mujeres. Esto concuerda con estudios sobre salud mental, en los cuales se señala una mayor incidencia de sintomatología ansiosa y depresiva en mujeres, mientras que en los hombres con mayor frecuencia se diagnostican conductas antisociales (Bacigalupe et al., 2020).

Para futuros estudios sería conveniente analizar si los múltiples roles de las médicas en su vida cotidiana (madre, esposa, etc.) influyen en un mayor desgaste profesional, en comparación con los hombres. Además, se recomienda un estudio comparativo con trabajadores que se enfrentan a demandas laborales de mayor magnitud como son los médicos residentes, los trabajadores de centros de atención telefónica y trabajadores

de maquilas con horarios rotativos, para establecer un modelo predictivo, identificando los factores que podrían relacionarse con el desgaste laboral y los trastornos clínicos. Resulta importante implementar programas de intervención psicológica para disminuir el burnout en médicos residentes basados en *mindfulness*, que ha demostrado ser eficaz para atender esta problemática (Tement et al., 2021). ●

Referencias

- Bacigalupe, A., Cabezas, A., Baza, M., & Martín, U. (2020). El género como determinante de la salud mental y su medicalización. Informe SESPAS 2020. *Gaceta Sanitaria*, 34, 61-67.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Ben-Porath, Y., & Tellegen, A. (2015). *Inventario Multifásico de la Personalidad Minnesota-2 Forma Reestructurada*. Manual Moderno.
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: A qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318–325.
- Cárdenas, M., & Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*POWER: complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en Psicología. *Salud & Sociedad*, 5(2), 210-224.
- Eastburg, M. C., Williamson, M., Gorsuch, R., & Ridley, C. (1994). Social support, personality, and burnout in nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, 24(14), 1233–1250.
- Gómez-Gascón, T., Martín-Fernández, J., Gálvez-Herrer, M., Tapias-Merino, E., Beamud-Lagos, M., Mingote-Adán, J. C., & Grupo EDESPROAP-Madrid. (2013). Effectiveness of an intervention for prevention and treatment of burnout in primary health care professionals. *BMC Family Practice*, 14(173).
- Jackson, E. R., Shanafelt, T. D., Hasan, O., Satele, D. V., & Dyrbye, L. N. (2016). Burnout and Alcohol Abuse/Dependence Among U.S. Medical Students. *Academic medicine: journal of the Association of American Medical Colleges*, 91(9), 1251–1256.
- Kachel, T., Huber, A., Strecker, C., Höge, T., & Höfer, S. (2020). Development of Cynicism in Medical Students: Exploring the Role of Signature Character Strengths and Well-Being. *Frontiers in psychology*, 11, 328.
- Lee, S. J., Choi, Y. J., & Chae, H. (2017). The effects of personality traits on academic burnout in Korean medical students. *Integrative Medicine Research*, 6(2), 207–213.

- Mache, S., Vitzthum, K., & Groneberg, D. A. (2015). Prevention of study-related stress symptoms: health-promoting behavior among dental students. *Wien med wochenschr*, (165), 100-106.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 19-32). Taylor and Francis.
- Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36(1), 103-120.
- Pacheco, J. P., Giacomini, H. T., Tam, W. W., Ribeiro, T. B., Arab, C., Bezerra, I. M., & Pinasco, G. C. (2017). Mental health problems among medical students in Brazil: a systematic review and meta-analysis. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 39(4), 369-378.
- Pedro, M. C., Prado, I. P., Sizilio, A., & Bilvanco-Lima, D. (2020). Burnout síndrome, extracurricular activities and social support among Brazilian internship medical students: a cross-sectional analysis. *BMC Medical education*, 20(81).
- Pérez, C., García, A. López, P., & Uribe, J. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571.
- Ringrose, R., Houterman, S., Koops, W., & Oei, G. (2009). Burnout in medical residents: A questionnaire and interview study. *Psychology health & Medicine*, (14), 476-486.
- Shanafelt, T., West, C., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Satele, D., Carlasare, L., & Dyrbye, L. (2019). Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. *Mayo Clinic Proceedings*, 94(9), 1681-1694. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30803733/>
- Talih, F., Daher, M., Daou, D., & Ajaltouni, J. (2018). Examining burnout, depression, and attitudes regarding drug use among Lebanese medical students during the 4 years of medical school. *Academic psychiatry: the journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry*, 42(2), 288-296.
- Tement, S., Ketiš, Z. K., Mirošević, Š., & Selič-Zupančič, P. (2021). The Impact of Psychological Interventions with Elements of Mindfulness (PIM) on Empathy, Well-Being, and Reduction of Burnout in Physicians: A Systematic Review. *International journal of environmental research and public health*, 18(21), 11181.
- Uribe-Prado, J. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. Editorial Manual Moderno.

- Uribe-Prado, J., & García-Saisó, A. (2013). La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la Ciudad de México. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32, 38-55.
- Velásquez-Pérez, L., Colin-Piana, R., & González-González, M. (2013). Afrontando la residencia médica: depresión y burnout. *Gaceta Médica de México*, 149, 183-95.
- Veliz-Burgos, A. L., Dörner-Paris, A. P., Soto-Salcedo, A. G., & Arriagada-Arriagada, A. (2018). Bienestar psicológico y burnout en profesionales de atención primaria de salud en la región de Los Lagos, Chile. *Acta Universitaria*, 28(3), 56-64.
- Yazici A. B., Esen, O., Yazici, E., Esen, H., & Ince, M. (2014). The Relationship between Temperament and Character Traits and Burnout among Nurses. *Journal of Psychological Psychotherapy*, 4(154).

Qartuppi, S. de R.L. de C.V. está inscrita de forma definitiva en el Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas (RENIECYT) con el número 1600052; y es miembro activo de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (CANIEM) con número de registro 3751.

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO EN LAS ORGANIZACIONES

Esta obra se terminó de producir en septiembre de 2023.
Su edición y diseño estuvieron a cargo de:

Qartuppi[®]

Qartuppi, S. de R.L. de C.V.
<https://qartuppi.com>



Esta obra se edita bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Esta obra pretende fungir como recurso de consulta para estudiantes y profesionales de psicología en el ámbito organizacional. Su enfoque central radica en el reconocimiento, la identificación y el abordaje de la problemática relacionada con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, utilizando criterios objetivos y científicos. La obra proporciona informes empíricos y análisis de estudios relacionados con esta temática en diversos entornos laborales, abarcando sectores como la salud, la educación, la industria, el comercio y la construcción. Esta diversidad de ámbitos se aborda debido a las diferencias y desafíos particulares en lo que respecta a la salud laboral.

ISBN 978-607-8694-45-7 • DOI 10.29410/QTP.23.08

Qartuppi®

