

Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial de una cadena de tiendas de autoservicio

Diagnosis of the psychosocial risk factors of a chain of self-service stores

Elizabeth Duarte Beltrán¹

URL: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/2560>

DOI: <https://doi.org/10.31243/bcoyu.44.2025.2560>

Fecha de recepción: 24 de enero de 2024

Fecha de aceptación: 31 de julio de 2024

Resumen

Los factores de riesgo psicosocial que afectan hoy en día a un gran número de empleados han generado nuevas enfermedades mentales, tal como lo señala la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. El objetivo de la investigación es identificar y analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos 49 empleados de una cadena de tiendas, aplicando la metodología propuesta por la NOM-035-STPS-2018, en la que se utilizaron tres instrumentos: la Guía de Referencia I, III y V. En el análisis de los resultados se destaca que el 27% de los empleados presenta estrés laboral con riesgo muy alto, el 30% con riesgo alto, el 20% con riesgo medio, el 14% con riesgo bajo y el 9% sin riesgo. Debido a la baja satisfacción laboral, los colaboradores tienden a renunciar en busca de un entorno saludable y positivo. El desarrollo de estrategias a favor de la salud física y mental de los empleados se enfoca en promover un entorno organizacional favorable, considerando un plan de carrera próspero, incluyente y equitativo para el trabajador.

Palabras clave: factores psicosociales, normas de trabajo, estrés laboral, clima organizacional, fatiga crónica.

Abstract

The psychosocial risk factors that affect a large number of employees today have generated new mental illnesses, as pointed out by the Ministry of Labor and Social Welfare. The objective of the research is to identify and analyze the psychosocial risks to which 49 employees of a chain store are exposed, applying the methodology proposed by NOM-035-STPS-2018, in which three instruments were used: the Reference Guide I, III and V. In the analysis of the results, it is highlighted that 27% of the employees present work stress with very high risk, 30% with high risk, 20% with medium risk, 14% with low risk and 9% with no risk. Due to low job satisfaction, employees tend to resign in search of a healthy and positive environment. The development of strategies in favor of the physical and mental health of employees focuses on promoting a favorable organizational environment, considering a prosperous, inclusive and equitable career plan for the worker.

Keywords: psychosocial factors, work standards, work stress, organizational climate, chronic fatigue.



Esta publicación se encuentra bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento - NoComercial 4.0 Internacional.

¹Universidad Tecnológica de la Mixteca. Instituto de Ingeniería Industrial y Automotriz. Oaxaca-México. E-mail: ebeltran@mixteco.utm.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0365-749X>

Introducción

El Instituto Mexicano del Seguro Social (2018) señala que México ocupa los primeros lugares de estrés laboral en el mundo, como consecuencia de un precario ambiente de trabajo entre patrones y compañeros, jornadas que sobrepasan a las estipuladas por la ley, cargas de trabajo excesivas, fatiga física y mental, liderazgo negativo y falta de autonomía para organizarse; otros factores externos que también impactan son las deficiencias del transporte público, el tráfico, el clima y la baja calidad de vida.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (2022) sostiene que el 75% de los mexicanos tienen una gran predisposición a la fatiga crónica laboral, recayendo en enfermedades e incapacidades que provocan pérdidas de hasta 900 millones de dólares al año. Al respecto Jebelli, Hwang y Hyun (2018) exponen que el estrés laboral se desencadena en los trabajadores debido a que las exigencias del trabajo son desmesuradas, afectando los tiempos de respuesta, provocando interrupciones en los procesos y dañando la reputación de la empresa.

Para Díaz y Anaya (2023) la tecnología puede llevar al empleado a una sobrecarga cognitiva lo que ha provocado grandes cambios disruptivos, mismos que se han transferido al ámbito del capital humano con mayores exigencias y respuestas inmediatas, ocasionando fatiga emocional, por lo que es importante considerar en mejorar la calidad de vida de los colaboradores en un ambiente saludable y sin altas exigencias cognitivas.

Aryal et al. (2017), mencionan que el estrés laboral está relacionado a las cargas físicas excesivas que resultan de actividades que requieren un gran esfuerzo y la carga mental para Boksem y Tops (2008) es el resultado de períodos prolongados por actividad cognitiva que conduce a la disminución del rendimiento provocando insatisfacción y baja productividad.

Los investigadores en salud laboral Qiu et al. (2021), destacaron que el estrés que se desarrolla en el trabajo es un factor importante de riesgo para la salud física y mental. Descatha et al. (2020), exponen que factores como las condiciones inseguras de trabajo, jornadas extensas, violencia laboral y la escasa claridad de funciones, se asocian a enfermedades físicas como caída de cabello, ansiedad, enfermedades cardíacas y enfermedades mentales.

Para Tong et al. (2022), el estrés laboral es la consecuencia de la exposición del trabajador a riesgos psicosociales y de actos inseguros que se generan por la falta de experiencia de los encargados para diseñar una estructura organizacional eficiente que permita distribuir las actividades de manera equitativa. Hassard y Cox (2021) argumentan que los asociados se ven afectados por la falta de autoridad y coordinación; acumulando estrés, agotamiento y depresión, para Van et al. (2013), el estrés laboral desarrolla el síndrome de Burnout, como resultado de altos niveles de exigencia a los que están sometidos algunos trabajadores experimentando la sensación de

estar “quemados” es decir agotamiento crónico, desmotivación por el trabajo y un alto grado de insatisfacción personal.

Para Yuan et al. (2022), la personalidad del líder influye en el nivel de estrés que se genera en los empleados y se manifiesta en la productividad; ya que esta se encuentra asociada a la presión laboral y contribuye en muchos casos a las bajas de los asociados por estrés y enfermedad.

Harvey et al. (2017), atribuye los factores psicosociales (FP) al desarrollo de los problemas de salud mental, exponiendo que estos intervienen en el desencadenamiento de enfermedades en los trabajadores. Haward et al. (2009), señala que los estímulos externos como el ruido, vibraciones, operaciones de trabajo peligrosas, el cumplimiento de las estrictas normas de seguridad, largos turnos de trabajo, la ubicación aislada del asociado, grandes cargas de trabajo, elevadas exigencias laborales, la interferencia entre el trabajo y la vida privada y el bajo estatus social, influyen en el comportamiento del trabajador de forma negativa.

Benach et al. (2011), advierten que la violencia laboral es un FP que en las últimas décadas se manifiesta frecuentemente afectando a grupos de trabajadores, por lo que es considerada un riesgo importante para la salud, se caracteriza por el uso intencionado del poder, incluida la amenaza verbal o la fuerza física hacia un subordinado con la intención de perjudicar. Cruz y Cacique (2019) señalan que las víctimas de la violencia laboral tienen más probabilidades de experimentar desmoralización, depresión, pérdida de autoestima, ineptitud, así como signos de trastornos de estrés postraumático, trastornos del sueño, irritabilidad y dificultad para concentrarse.

Iglesias y Torres (2018) mencionan al respecto que es conveniente gestionar cambios estructurales en los procesos administrativos de manera periódica, ya que se beneficia directamente a los trabajadores, quienes de manera inmediata elevan su competitividad e incrementan la rentabilidad del negocio. Pedraza (2018) asevera lo importante que es mejorar las condiciones, cualidades y atributos del ambiente laboral, pues es percibido, sentido y experimentado por las personas que la conforman influyendo en su conducta y mejorando o minimizando la eficacia y eficiencia. Para Mora y Mariscal (2019) el clima laboral lo conforman las percepciones de los trabajadores que filtran la realidad y la condicionan en diversos niveles de motivación y rendimiento profesional.

Orozco et al. (2019), agregan que existen áreas de oportunidad para diseñar programas preventivos que reduzcan los impactos negativos de este fenómeno en las organizaciones, esto puede ser abordado con base en un enfoque de mejora continua para incrementar la productividad, la calidad y la competitividad de las empresas.

En México las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia de seguridad y salud son emitidas por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), su ejecución en los

centros de trabajo es obligatoria; ya que, promueven un Entorno Organizacional Favorable (EOF) (STPS, 2018). Las empresas que no las implementan; se les sanciona con multas e incluso se pueden clausurar o determinar el cierre total de las mismas por la falta de atención en los procedimientos de regularización (Secretaría de Economía, 2016).

Duarte y Vega (2021) señalan que la STPS diseñó y publicó en el año 2018 la norma 035 con el propósito de salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores mexicanos. Esta norma se creó por el incremento de nuevas enfermedades profesionales dentro de las organizaciones, ya que; no se consideraban de relevancia, por lo que STPS a través de la NOM-035 exige que se implementen programas y políticas para combatir el estrés laboral y los trastornos mentales en los trabajadores.

La STPS (2018) integró el concepto de acontecimiento traumático severo (ATS) a la NOM-035 y lo describió como aquellos sucesos que exponen la integridad física de los trabajadores a peligros laborales; ya sea, por riesgos en los procesos o por riesgos externos derivados de la naturaleza del trabajo y que requieren que se canalice con un médico o psicólogo especialista.

En el 2020, en la ciudad Huajuapán de León, Oaxaca, se registraron 78.313 habitantes, siendo el comercio la actividad económica principal de este lugar (INEGI, 2019). En este contexto se desarrolla la presente investigación que se enfoca a identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los asociados de una cadena de tiendas de abarrotes aplicando la NOM-035-STPS-2018.

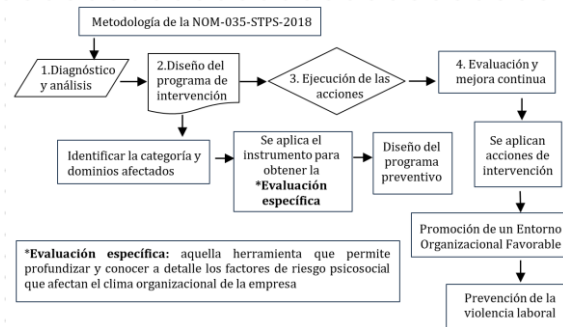
El crecimiento de microempresas en Huajuapán de León, Oaxaca, requiere del estudio de los FP ya que en las provincias del sureste existe de forma sistematizada la explotación de mano de obra, sobre todo en jóvenes y profesionales que aceptan empleos en condiciones laborales precarias, por la necesidad de contar con ingresos que les permitan sobrellevar el gasto familiar. Este estudio examinó los efectos de riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas abarroteras por deficientes prácticas laborales como jornadas extendidas, relaciones negativas entre mandos superiores y compañeros, inestabilidad laboral, poca capacidad de decisión, presión excesiva en el trabajo, falta de autonomía, confusión en el desarrollo de las tareas, violencia laboral y falta de relaciones interpersonales.

Metodología

La investigación es mixta, para la obtención de los datos se integró el método cualitativo con la aplicación de cuestionarios y entrevistas que se elaboraron a los trabajadores y supervisores, se complementó con un estudio de campo basado en la observación. Para el análisis de los resultados se utilizaron datos estadísticos utilizando el método cuantitativo.

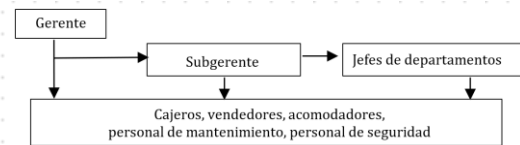
Para la obtención de la información se acudió a tres tiendas de esta cadena y se utilizaron técnicas de observación directa, entrevistas a los gerentes y asociados, así como la aplicación de las Guías de referencia I, III y V que proporciona la NOM-035-STPS-2018, como se muestra en la figura 1 en el proceso de diagnóstico y análisis de resultados.

El propósito del estudio es determinar los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) que afectan a los empleados de una cadena de tiendas de abarrotes, para promover un EOF que dé cumplimiento a los establecidos en la NOM-035-STPS-2018.



Fuente: elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018
 Figura 1. Esquema sintetizado de la norma

La cadena de tiendas de autoservicio ubicada en Huajuapán de León, Oaxaca; cuenta con 3 tiendas y 56 empleados, mismos que se encuentran afiliados a la nómina de la empresa y que se distribuyen en las distintas áreas tal como se muestra en el organigrama de la figura 2.



Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas
 Figura 2. Organigrama general

Se aplicó a una población trabajadora con características y cultura semejantes correspondiendo a 29 mujeres y 27 hombres.

El tamaño de la muestra corresponde a la ecuación 1. En donde:

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.
n es el número de trabajadores a los que se les debe aplicar los cuestionarios.

0,9604 y 0,0025 permanecen constantes.

Para 56 trabajadores, N=56 sustituyendo en la ecuación 1 tenemos:

$$n = \frac{0,9604 \cdot N}{0,0025 (N-1) + 0,9604}$$

$$n = \frac{0,9604 (56)}{0,0025 (56-1) + 0,9604}$$

$$n = 48,98$$

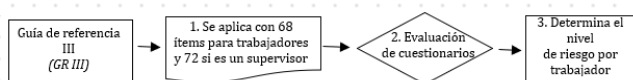
El resultado se redondea a 49 empleados para aplicar los cuestionarios por turnos, áreas, etc. El numeral 7.1.b de la NOM-035 menciona que en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores se aplicará la Guía de referencia III con base a los resultados de la ecuación.

Se aplican para este estudio también la Guía de referencia I (GR I) que es obligatoria y la Guía de referencia V (GR V), resaltando que esta última no es obligatoria, pero permite obtener datos específicos de los asociados como: sexo, estado civil, nivel de estudios, ocupación y área en la que se desempeña, estos antecedentes permiten dar un seguimiento específico a cada empleado.

La Guía de referencia III (GR III) evalúa el EOF en cinco categorías de riesgo psicosocial y estas son: condiciones laborales, número de actividades asignadas, limitaciones para que el asociado programe el tiempo establecido a cada tarea, relaciones negativas con sus superiores y compañeros e insatisfacción laboral.

La GR III divide en 5 niveles los riesgos psicosociales según el puntaje obtenido en los resultados por categoría, estos son: muy alto, alto, medio, bajo y nulo, así mismo describe las acciones que se deben implementar para mejorar el clima organizacional de la empresa.

En la figura 3, se describen las fases que se deben ejecutar para dar cumplimiento a la GR III, que la NOM-035-STPS-2018 proporciona.



Fuente: elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018
 Figura 3. Procedimiento para aplicar la Guía de referencia III

Resultados

Guía de referencia III (GR III)

Se aplicó la Guía de referencia III a 49 trabajadores de una cadena de tiendas de autoservicio de manera aleatoria en un espacio limpio y con luz en un lapso de 5 días, designando a 10 personas por turno ya que dependía de la disponibilidad y tiempo de cada una de ellas. Se observó que el tiempo que se requiere para responder la GR III es de 20 a 25 minutos por trabajador considerando las 68 preguntas que integran este constructo. Después de recoger los cuestionarios se verificó que todas las preguntas estuvieran resueltas y se procedió a la calificación.

En la tabla 1, se presentan los resultados finales generales en donde se identificó que el 27% presenta estrés laboral con riesgo muy alto, el 30% alto, el 20% medio, 14% bajo y 9% nulo, lo que se recomienda que la empresa tome acciones para canalizarlos y dar atención a las patologías que pueden presentar los empleados; ya que se reduce la seguridad, la productividad y la calidad de desempeño.

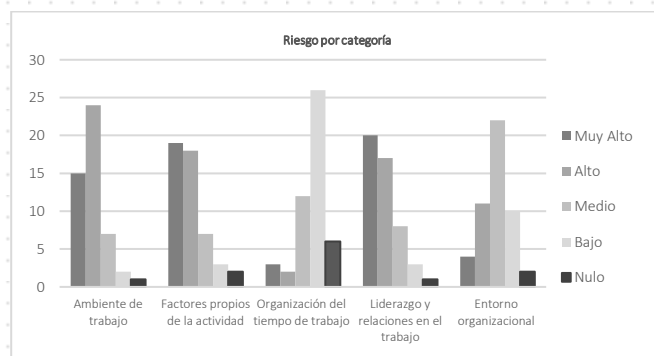
Tabla 1. Resultado final de la identificación de riesgos psicosociales en una cadena de tiendas de autoservicio

Total	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
49	4	7	10	15	13

Fuente: elaboración propia en base a resultados

Con el propósito de identificar con mayor certeza los FRP que afectan el clima organizacional de la empresa, se

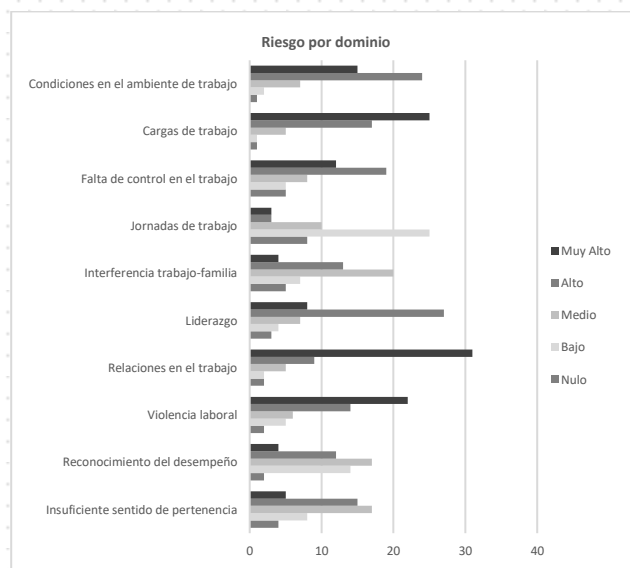
desglosan los datos en las 5 categorías que analiza la GR III de la NOM-035 tal y como se muestran en la figura 4.



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas
 Figura 4. Análisis de las cinco categorías que integran los factores de riesgo psicosocial

Las categorías que representan mayor riesgo por ubicarse en el nivel muy alto y alto con el 41% es el liderazgo y relaciones en el trabajo, que hace referencia al trato que se establece entre el patrón y los trabajadores, seguida por factores propios de la actividad con un 39% que expone la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador de influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades y con un nivel alto la categoría ambiente de trabajo con un 49%, este rubro señala las relaciones que se dan entre compañeros y jefes y que son percibidos de manera positiva o negativa por el personal y se destaca porque esta influye en la decisión para continuar o renunciar en el puesto laboral.

En la figura 5 se analizan los resultados de los diez dominios que clasifica esta norma, su estudio profundiza en la problemática, con el propósito de establecer las acciones apropiadas que se deben considerar para el diseño de un programa de intervención.



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas
 Figura 5. Resultados de los diez dominios aplicados a los trabajadores

Se presentan los dominios con riesgo muy alto: relaciones en el trabajo 63%, cargas de trabajo 51% y violencia laboral

45%. A partir de los resultados obtenidos en la calificación individual de los cuestionarios se determinó y analizó el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto.

Guía de referencia I (GR I)

Esta guía es un cuestionario que permite identificar a los trabajadores que fueron sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos (ATS) y que deben ser canalizados a una institución de seguridad social o privada para brindarles atención psicológica y fisiológica; como consecuencia de esta amenaza a su integridad física.

Los resultados de la GR I indican que el 8% de los asociados han sufrido un ATS, por robos a la empresa, lo que se recomienda tomar acciones ante este suceso traumático para su pronta recuperación e inserción laboral. Cabe mencionar que no todas las personas cambian su conducta ante una vivencia de esta magnitud por lo que es necesario determinar la terapia adecuada.

Guía de referencia V (GR V)

El estudio de la GR V permite observar que el capital humano activo en este centro de trabajo por equidad de género se encuentra equilibrado con la contratación del 49% hombres y 51% mujeres, es notorio que en las contrataciones eligen a personal en un rango de edad de 30 a 39 años con el 65% de su plantilla, se destaca que el 41% de los trabajadores son casados y el nivel de estudios máximo alcanzado por el 43% de sus empleados es la secundaria. La empresa contrata temporalmente al 71% de sus trabajadores, tiene estipulado un rol de turnos sólo para el 29% y las cifras sobre la rotación de personal de la empresa es muy alta con el 71%.

La aplicación de la GR I permitió conocer que el 8% de la muestra de 49 trabajadores que laboran en esta cadena de tiendas de autoservicio, refieren que sufrieron un ATS con motivo del trabajo, para estos casos severos la obligación del patrón es canalizarlos a la institución afiliada para que se les otorgue atención especializada.

La GR III destaca que el 27% de los empleados presentan riesgos psicosociales en un nivel muy alto teniendo como consecuencias problemas de salud física y mental, para un 30% es alto por las exigencias laborales, los turnos extendidos y las precarias relaciones entre compañeros y jefes que influyen en el comportamiento del trabajador, reduciendo su productividad y eficiencia. Para el nivel medio, corresponde a un 20%, en esta fase los trabajadores requieren que se faciliten algunos beneficios y talleres que los motiven, así como dar cumplimiento a las normas establecidas por parte del patrón que permitirá elevar la satisfacción laboral. La misma recomendación se hace para el personal que se ubicó en los niveles con riesgo bajo 14% y nulo 9%.

Examinando los datos obtenidos de forma general en el primer constructo, se determina que el promedio de los empleados de esta empresa que se encuentran expuestos a FRP son la suma de riesgo muy alto 27% y alto 30%,

obteniendo que el 57% de la plantilla de trabajadores requiere de intervención inmediata con el diseño de un programa que promueva un clima organizacional saludable.

Para profundizar en la problemática y conocer más sobre la misma, se analizaron los resultados de las cinco categorías como lo exponen la GR III, destacando tres que son de mayor riesgo para los empleados y estas son:

1. Relaciones en el trabajo con 63% del personal con riesgo muy alto, por las malas relaciones con sus superiores y la falta de respeto entre pares.
2. Cargas de trabajo con el 51% muy alto y hace referencia a la falta de autonomía en el trabajo para organizar las actividades encomendadas.
3. Violencia laboral con el 45% en riesgo muy alto, esta categoría hace referencia al desequilibrio emocional que sufre el trabajador por acciones de miembros de la organización que dañan su integridad psicológica.
4. Jornadas de trabajo con el 6% muy alto e interferencia trabajo-familia 8% muy alto, estas dos categorías no requieren de intervención por no tener impacto en el desarrollo de riesgos psicosociales en los empleados de la empresa. Esta información específica permite desarrollar un plan de intervención para dar cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018 y así prevenir enfermedades en la salud física y mental de los trabajadores y mejorar el clima organizacional de la empresa, de esta manera también se evitan multas y sanciones a los patrones.

La GR III en su última fase, desglosa las 5 categorías en 10 dominios de riesgo psicosocial que conforman el clima organizacional de la empresa con el objetivo de puntualizar el riesgo que está afectando las actitudes y el bienestar de los asociados. Los dominios que se obtuvieron con riesgo muy alto son: relaciones en el trabajo con un 67%, cargas de trabajo con 51%, violencia laboral 47%, condiciones en el ambiente de trabajo 30% y falta de control en el trabajo con el 26%. Estos dominios tienen que abordarse con los trabajadores por medio de un programa de intervención que considere capacitaciones, comunicación efectiva, políticas de prevención y talleres de integración.

El último instrumento aplicado fue la GR V que proporcionó datos de los trabajadores para considerar acciones y medidas que mejoren su desempeño, productividad y eficiencia.

Para Méndez y González (2021) el trabajo es fuente de bienestar, por lo que influye en los colaboradores de forma significativa en la calidad de vida profesional y familiar. En la presente investigación se observó que el 57% de los asociados encuestados de una cadena de tiendas de autoservicio se encuentra en riesgo psicosocial muy alto y alto por las precarias condiciones laborales en las que se desarrollan con líderes que ejercen malas prácticas laborales en una ciudad como lo es Huajuapán de León, Oaxaca, en donde las normas y leyes laborales no se ejercen en su totalidad porque los organismos y sedes que las rigen se encuentran en las ciudades, por lo que esta cadena, desde que inició su actividad comercial no ha

recibido inspecciones por parte de la STPS u otros organismos que verifiquen su cumplimiento.

Para Unda et al. (2016), el trabajo es primordial para el desarrollo humano; para Luceño et al. (2017), es la vertiente profesional y material, es la fuente que provee las necesidades básicas de un hogar, es indispensable para la subsistencia económica; por lo anterior es que, los asociados de esta empresa resisten a los malos tratos, al quebrantamiento de las leyes, a líderes que no están capacitados, a las malas relaciones entre compañeros y jefes, a un clima organizacional negativo y desordenado, entre otros factores; por la necesidad de aportar económicamente al gasto familiar y por la falta de fuentes de empleo en su localidad.

Guardado (2020) expone que en las últimas décadas laborales en México se han acrecentado las violaciones a la Ley Federal de Trabajo, con prácticas que han generado daños físicos y emocionales en los colaboradores. Para el INEGI (2023) la esperanza de vida para los mexicanos es de 74 años, este indicador evalúa la vida sana y la calidad de vida de las personas a lo largo de los años, para un trabajador promedio en nuestro país el estrés, la mala alimentación, las enfermedades, las jornadas extendidas y la falta de convivencia con la familia genera que se reduzca esta posibilidad de vida.

El enfoque de esta norma y el diagnóstico que se obtuvo es preventivo, por lo que se propone el diseño de un programa de intervención que ayude a reducir los riesgos psicosociales, así como una campaña de prevención dentro de la organización que permita a los participantes a señalar lineamientos que reduzcan la violencia laboral y a determinar acciones de forma inmediata para acortar riesgos y climas organizacionales no favorables que perjudican el bienestar de los trabajadores.

Las empresas que cumplen con la NOM-035-STPS-2018 previenen el desarrollo de los riesgos psicosociales y fomentan un entorno laboral favorable, por lo que es necesario identificar los valores y la misión de este centro de trabajo, ya que el desconocimiento de estos generará que los trabajadores no identifiquen el propósito que se persigue y como consecuencia no existirá razón de pertenencia.

Es necesario mencionar que el diseño de un programa para disminuir los riesgos psicosociales requiere de inversión y gastos, así como del planteamiento de los objetivos y actividades que se llevaran a cabo para lograr estas metas, por lo que es necesario definir un presupuesto, tiempos y recursos para su ejecución.

Es responsabilidad de las empresas diagnosticar la satisfacción laboral de sus empleados para reducir los factores de riesgo psicosocial que se pueden desencadenar. La NOM-035-STPS-2018 permite reconocer las áreas de oportunidad que se deben trabajar con el talento humano, mejorar los factores higiénicos y las condiciones laborales de la organización y promover el

diseño de un programa que reduzca la insatisfacción y el índice de rotación.

Conclusiones

El programa de intervención para esta organización debe promover capacitaciones que fortalezcan las relaciones entre jefes y subordinados para mejorar las relaciones en el trabajo, así como técnicas de comunicación asertiva, de reconocimiento y delegación del trabajo. Para reducir el riesgo en la categoría factores propios de la actividad se recomienda desarrollar las competencias laborales de los asociados propias de su puesto para darles el control sobre las tareas que se le encomiendan, esta libertad influirá de manera positiva, elevando su eficiencia y productividad. El ambiente de trabajo se mejorará humanizando a los gerentes y directores practicando valores, normas y estrategias que ayuden a motivar y a cambiar la percepción del individuo por una entusiasta y con determinación.

Hoy en día la gestión del talento humano va más allá de la incorporación de nuevos colaboradores ya que la inserción de nuevas generaciones al mundo laboral implica por sus características una gran diversidad social y cultural en donde es necesario implementar acciones para motivar a los empleados y que estos se desarrollen en una atmósfera de respeto en donde se sientan escuchados y comprendidos con líderes empáticos que manejen la inteligencia emocional y la comunicación asertiva con sus subordinados.

La NOM-035-STPS-2018 está diseñada para identificar factores de riesgo psicosocial en aquellos trabajadores que requieren de un programa de prevención que los renueve en su quehacer de la empresa, reconociendo la misión, visión y propósito de la misma. El desarrollo de estrategias a favor de la salud física y mental de los empleados se enfoca a promover un entorno organizacional favorable en donde es considerado un plan de carrera próspera, incluyente y de equidad para el trabajador.

El desarrollo de una cultura preventiva, a través de un programa que permita reducir los riesgos psicosociales, puede considerarse un plan de trabajo que debe ir encaminado a fomentar en los miembros de la organización, actitudes que reduzcan los factores que intervienen en las 5 categorías expuestas en la GR III de esta norma. Es necesario destacar que el capital humano es el grupo al que se le debe apoyar y favorecer en su desarrollo y crecimiento, ya que tienen un rol predominante y gracias a ellos la organización puede lograr sus objetivos, ya que la falta de experiencia en el manejo y administración de los recursos humanos puede tener consecuencias graves hacia los trabajadores y líderes; como traumas severos, agotamiento físico, emocional y laboral e incluso la sensación de pérdida de logro y de identidad personal.

La STPS es la encargada de inspeccionar y verificar el cumplimiento de las normas en las empresas con el objetivo de vigilar los derechos laborales y reducir accidentes y enfermedades en estos centros de trabajo. Para elevar su eficiencia, es necesario contar con la

honestidad de las organizaciones quienes pueden solicitar la Verificación Laboral Voluntaria (VELAVO) que aplica en centros de trabajo con hasta 75 asociados. Este mecanismo alterno permite a la empresa aplicar las normas en beneficio de su personal y declarar su acatamiento por medio de la plataforma.

Referencias

- Aryal, A., Ghahramani, A. y Becerik, B. (2017). Monitoring fatigue in construction workers using physiological measurements. *Journal Automation in Construction*. 82, pp.154–165. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2017.03.003>
- Benach, J., Muntaner, C., Solar, O. y Quinlan, M. (2011). Employment and working conditions as health determinants. In: The commission on Social Determinants of Health Knowledge Networks, Lee JH, Sadana R, editors. *Improving equity in health by addressing social determinants*. Barcelona. España. Geneva (Switzerland): The World Health Organization; pp. 95-165 <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2010.10.012>
- Boksem, M., y Tops, M. (2008). Mental fatigue: costs and benefits. *Brain Research Reviews*. Rev. 59 (1), pp. 125–139. <https://doi.org/10.1016/j.brainresrev.2008.07.001>
- Cruz, V., y Casique, I. (2019). Violencia laboral. Análisis de los factores de riesgo y consecuencias en la vida de las mujeres trabajadoras en la Ciudad de México. *Revista Papeles de población*. Vol. 25. No. 102. Toluca. <https://doi.org/10.22185/24487147.2019.102.32>
- Descatha, A., Sembajwe, G., Pega, F. Ujita, Y., Baer, M., Boccuni, F., y otros (2020). The effect of exposure to long working hours on stroke: a systematic review and meta-analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury. *Journal. Environment International*. Scopus, volume 142. Article number 105746. <https://doi.org/10.1016/j.envint.2020.105746>
- Díaz, D., y Anaya, A. (2023). Relación de los factores de riesgo psicosocial y salud en trabajadores de universidades: revisión sistemática. *Revista iberoamericana de educación superior*. Vol. 13. No. 38. Ciudad de México. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.38.1518>
- Duarte, S., y Vega, 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. *Revista Trascender, contabilidad y gestión*. Vol.6. no. 17. Hermosillo. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
- Guardado, C. (2020). La NOM-035 ¿Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial? *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*. Vol. 14. No. 27, Julio-Diciembre 2020. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2020.11.20.4>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2019). Recuperado el 15 /06/2022 de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos_geograficos/20/20039.pdf
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2023). Recuperado el 10/11/2023 de: <https://acortar.link/SqcOzq>
- Hassard., J., y Cox, T. (2021). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. (27 de febrero del 2023). <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Harvey, S., Modini, M., Joyce, S., Milligan, J., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, A., y otros (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Journal Occup Environ. Med*. 74, pp.301–310. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28108676/>
- Haward, M., Lewis, H., y Griffin, J. (2009). Motions and crew responses on an offshore oil production and storage vessel. *Appl. Ergon*. 40 (5), pp. 904–914. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2009.01.001>
- Iglesias, L., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*. 34(1), e1 pp. 230-257. Cienfuegos, Cuba. Disponible en: <https://acortar.link/sYgb07>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2019). Recuperado el 15 /06/2022 de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos_geograficos/20/20039.pdf
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2023). Recuperado el 10/11/2023 de: https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivo/?pxq=Mortalidad_Mortalidad_09_b87a4bf1-9b47-442a-a5fc-ee5c65e37648
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2018). Estrés laboral. *Publicaciones Oficiales*. Gobierno de México. Obtenido de Estrés laboral. (30 de marzo del 2023). Disponible en: <https://n9.cl/wvkl>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2022). Fomenta ELSSA medidas para evitar fatiga mental en trabajadores y mejorar rendimiento. *Comunicación Social*. Gobierno de México. (25 de enero del 2023). Disponible en: <https://n9.cl/wvkl>
- Jebelli, H., Hwang, S., & Hyun, L. (2018). EEG-based workers' stress recognition at construction sites. *Automation in Construction*. 93, 315–324. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2018.05.027>
- Luceño, L., Talavera, B., Martín, J. y Martín, S. (2017). Psychosocial risk factors as predictors of occupational well-being: A SEM Analysis. *Journal Ansiedad y estrés*. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.001>
- Méndez, A., González, T. (2021). Satisfacción de vida y riesgos psicosociales en el trabajo: La NOM-035 frente al bienestar. *Revista de psicología de la Universidad del Estado de México*. Volumen 10. Número 20. ISSN:2007-7149 <https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v10i20.16717>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista. Dilemas Contemporáneo*. Educación, Política y

- Valores, 1-15.
DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Orozco, M., Zuluaga, Y. y Pulido G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afecta a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de enfermería*. Vol. 18. No. 1. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano *Revista Lasallista de Investigación*. 15(1), 90-101 <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/> DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Qiu, D., Li, R., Li, Y., He, J., Ouyang, F., & Luo, D. (2021). Job dissatisfaction mediated the associations between work stress and mental health problems *Sec. Journal Frontiers in Psychiatry Public Mental Health* Volume 12 –2021. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.711263>
- Secretaría de Economía (2016). La Normalización en México: ¿Cuáles son sus funciones y beneficios para el consumidor? Gobierno de México. Fecha de acceso 09 de noviembre del 2022. Disponible en: <https://acortar.link/8OrRby>
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018. *Identificación, Análisis y Prevención de factores de Riesgo psicosocial*. México: DOF. Fecha de acceso 09 de noviembre del 2022. Disponible en: <https://acortar.link/8OrRby>
- Tong, R., Wang, X. y Hu, X. (2022). A dual perspective on work stress and its effect on unsafe behaviors: The mediating role of fatigue and the moderating role of safety climate. *Journal. Process Safety and Environmental Protection*. Elsevier, volume 165, pág.929-940 <https://doi.org/10.1016/j.psep.2022.04.018>
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 32 (2), 67-74. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.04.004>
- Van, P., Kowalski, C., Mace, S. (2013). The relationship between nurse practice environment, nurse work characteristics, burnout and job outcome and quality of nursing care: a cross-sectional survey. *Review Nursing Studies*. 50(12):1667-77. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.010>
- Yuan, L., Li, Y., Yan, H., Xiao, Ch., Liu, D., & Liu, X. (2022). Effects of work-family conflict and anxiety in the relationship between work-related stress and job burnout in Chinese female nurses: A chained mediation modeling analysis. *Journal of Affective Disorders*. Volume 324. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2022.12.112>