

IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA COMERCIAL

IDENTIFICATION, ANALYSIS, AND PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISK IN A COMMERCIAL COMPANY

Miguel Ángel Melchor Navarro

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
miguel.mn@celaya.tecnm.mx

Nancy Cano Gómez

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
nancy.cg@celaya.tecnm.mx

Magdalena Reséndiz Serrano

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
magdalena.rs@celaya.tecnm.mx

Julio César Pérez Saavedra

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
julio.ps@celaya.tecnm.mx

Almendra Guadalupe Álvarez Ramírez

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México
l19980713@celaya.tecnm.mx

Recepción: 23/noviembre/2025

Aceptación: 22/diciembre/2025

Resumen

La importancia del estudio identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en la organización radica en la preocupación de los efectos y consecuencias que generan éstos en la salud ocupacional de sus trabajadores, es por ello por lo que, en función de los hallazgos, la organización pueda promover un entorno laboral favorable en beneficio de sus trabajadores los cuales son la parte más importante de ésta. Es por esto que la empresa preocupada y ocupándose de éstos factores, implementa la NOM-035-STPS-2018, que tiene su origen en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en correlación con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual se interesa por el bienestar de los trabajadores e impulsa y promueve mejores condiciones de trabajo; dando como

resultado la creación de la “NOM-035 factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención”, con la finalidad de atender los nuevos retos de las organizaciones, y así invitarlas a regirse bajo un modelo de equilibrio, estableciendo los elementos para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales a los que puedan estar expuestos los trabajadores y ofrecer como centro de trabajo espacios y ambientes laborales más seguros y saludables. Es importante resaltar que la Norma considera la evaluación de las condiciones en la que se desarrollan las actividades (ambiente de trabajo y condiciones de la organización del trabajo), en ningún caso se evalúa el estrés en el trabajador o su perfil psicológico.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, factores de riesgo psicosocial, NOM035.

Abstract

The importance of studying, identifying, analyzing, and preventing psychosocial risk factors within an organization lies in the concern for their effects and consequences on the occupational health of its workers. Therefore, based on the findings, the organization can promote a favorable work environment for the benefit of its employees, who are its most important asset. For this reason, the company, concerned with and addressing these factors, implements NOM-035-STPS-2018, which originated from the Mexican Ministry of Labor and Social Welfare (STPS) in conjunction with the International Labour Organization (ILO). The ILO is concerned with the well-being of workers and promotes and encourages better working conditions. This resulted in the creation of NOM-035, "Psychosocial Risk Factors at Work - Identification, Analysis, and Prevention," with the aim of addressing the new challenges facing organizations and encouraging them to adopt a balanced approach. This standard establishes the elements for identifying, analyzing, and preventing psychosocial risks to which workers may be exposed, and for providing safer and healthier work environments. It is important to emphasize that the standard considers the evaluation of the conditions under which activities are carried out (work environment and work organization conditions); it does not, under any circumstances, evaluate worker stress or their psychological profile.

Keywords: *Working conditions, psychosocial risk factors, NOM-035.*

1. Introducción

Hoy en día, las diferentes actividades laborales, además de implicar una gran responsabilidad, a menudo éstas pueden ser excesivas, provocar estrés, ansiedad, depresión y otros factores de riesgo psicosocial, por eso es importante salvaguardar la seguridad del trabajador no solo en su condición física si no en su bienestar emocional. Los factores de riesgo psicosocial según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS. 2018 p.3] son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Debido a estos riesgos es que se estableció la NOM035 que reconoce e identifica cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afecta al trabajador y busca la salud de este. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), menciona que el objetivo de la NOM 035 es, establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable de los centros de trabajo.

El objetivo principal de esta investigación fue implementar la NOM-035-STPS-2018 en la empresa buscando mejorar su entorno laboral, ya que actualmente no cuenta con la implementación de la Norma.

Finalmente, los resultados permitieron evaluar al personal logrando detectar a los trabajadores que fueron sujetos a un acontecimiento traumático severo (ATS), así

como a identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos, proponiendo medidas de trabajo y brindando una guía para encaminar a la empresa, logrando que comience con los cimientos de la implementación de la Norma.

2. Métodos

La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, ya que este enfoque se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que va de lo general a lo particular, con criterios de evaluación en la recolección y análisis de los datos con objetividad, rigor, confiabilidad y validez [Sampieri, 2006]. Dicho esto, se prestó atención a posibles factores de riesgo psicosocial que pudiera enfrentar el personal de la empresa. Con respecto a la aplicación del instrumento otorgado por la Norma se trata de un estudio transversal, ya que fue aplicado en un solo periodo, en un momento único (entre abril y mayo de 2024). Así mismo el alcance exploratorio de dicho proyecto está visible en la NOM-035-STPS-2018 con la semaforización a través de un programa de intervención que representa los niveles (nulo o despreciable, bajo, medio, alto y muy alto) de los factores de riesgo psicosocial.

Procedimiento. Para la recolección de datos primarios, se solicitó la autorización de la empresa mostrando interés en contar con las propuestas de mejora. La recolección se llevó a cabo por medio de cuestionarios, haciendo uso de los criterios que brinda dicha Norma. Para aplicar el cuestionario correcto, se tomó en cuenta el número de empleados que laboran dentro de la empresa. De acuerdo con ello se aplicó la *Guía de Referencia I* que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica. No obstante, también se empleó la *Guía de Referencia III* Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo y por último la *Guía de Referencia V* la cual contiene los datos del trabajador. La identificación, y la evaluación análisis de los factores de riesgo y el entorno organizacional se realizó conforme a lo señalado en la *Guía de Referencia III*.

La identificación y análisis de los factores de riesgo contempla las siguientes categorías:

- Ambiente de trabajo: Son las condiciones del lugar de trabajo, es decir, si éstas son condiciones peligrosas e inseguras, mismo que abarca:
 - ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres o trabajos peligrosos; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
- Factores propios de la actividad: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, esto incluye:
 - ✓ Las cargas de trabajo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes y ritmos de trabajo acelerados.
 - ✓ La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades.
- Organización del tiempo del trabajo, incluye:
 - ✓ La jornada de trabajo. Las jornadas extensas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y que representan una exigencia de tiempo laboral, convirtiéndose en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y sin medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana.
 - ✓ La interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, y viceversa o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.

- Liderazgo y relaciones en el trabajo: Esta categoría evalúa el liderazgo que se establece en la organización, haciendo énfasis en la detección del liderazgo negativo o de relaciones nocivas del trabajo, incluyendo la violencia laboral.
 - ✓ Liderazgo: hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.
 - ✓ Relaciones en el trabajo: se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.
 - ✓ Violencia laboral: ésta área incluye tres aspectos: El primero siendo el hostigamiento y entendiéndolo como aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador, el segundo el hostigamiento entendiéndolo como el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral y finalmente el tercer aspecto son los malos tratos que son aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente. Es de suma importancia mencionar que para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual como parte de la violencia laboral ya que está considerado como delito referido en el Código Penal del Estado de México en su Artículo 269 Bis, lo que significa que es atendido y penalizado por otros organismos.

- Entorno organizacional: Se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño”, esto abarca:
 - ✓ Reconocimiento del desempeño: hace referencia a si el trabajador percibe escasa o nula retroalimentación a su desempeño o si existe o no un reconocimiento y compensación a su trabajo.
 - ✓ Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad: En este aspecto se considera si el trabajador percibe que su trabajo es estable o si el entorno organizacional no favorece a que se sienta parte del equipo.

3. Resultados

Aplicación de cuestionarios, cabe resaltar que los cuestionarios fueron empleados en un solo periodo (entre abril y mayo 2024). Posteriormente se elaboró un cronograma para llevar a cabo la aplicación de estos, separándolos por áreas para su mayor comprensión, las áreas fueron: administración, calidad, mantenimiento y producción.

Para la aplicación de los cuestionarios cumplieron, al menos, las siguientes condiciones:

- Antes de iniciar la aplicación del cuestionario se verifico que la instalación y el mobiliario fueran idóneos y se proyectó la información y el objetivo de la evaluación ante los trabajadores.
- Durante la aplicación se propició un ambiente de respeto, comunicación y confianza en el personal evaluado. Así mismo, se aclararon dudas y se brindó apoyo a las personas que lo requerían.
- Se verifico que las indicaciones que se proporcionaron hayan sido entendibles. No obstante, se evitó la interrupción a la hora de responder el cuestionario, así como de dirigir respuestas. Llegado a este punto, al finalizar se recogieron los cuestionarios, verificando que estos hayan sido completamente respondidos, sin tachaduras, y/o enmendaduras. Finalmente

se comprobó que la cantidad de evaluaciones correspondiera con la cantidad de trabajadores evaluados:

- ✓ **Calificación.** La Tabla 1 muestra la calificación de las respuestas a los ítems del cuestionario aplicado para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, se calificaron de acuerdo con lo que sugiere la NOM-035-STPS-2018.

Tabla 1 Respuestas a los ítems.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Nunca</i>
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

Fuente: elaboración propia.

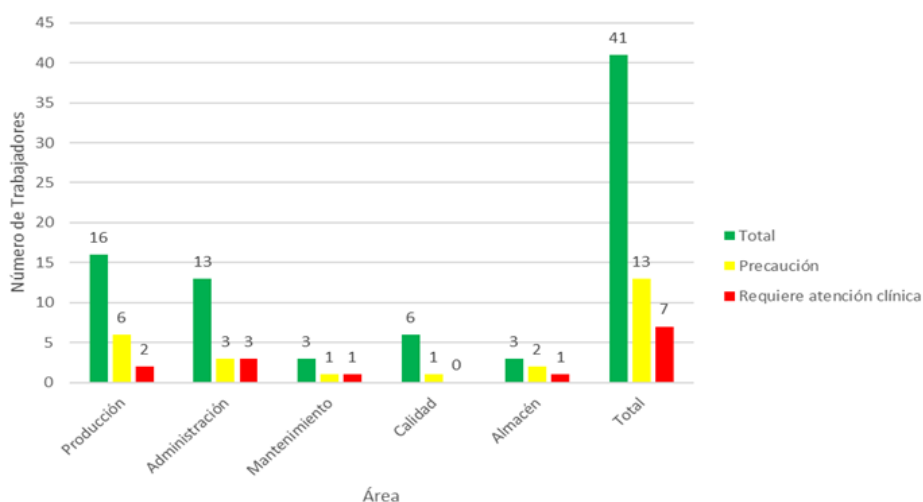
Asimismo, es importante señalar que las respuestas a los ítems que se ilustran en la Tabla 2 son los reactivos por evaluar para obtener el resultado del cuestionario. Sin embargo, los ítems están agrupados por dimensión, dominio y categoría para mayor identificación:

- **Guía de referencia I.** Teniendo en cuenta la información recopilada por medio de los cuestionarios aplicados y acorde a la NOM-035-STPS-2018 se presentan los resultados obtenidos en la Guía de Referencia I que corresponde a los acontecimientos traumáticos severos, éstos se pueden observar en la Figura 1:
 - ✓ Dentro del área de administración se encuentran 13 trabajadores de los cuales 3 han vivido algún acontecimiento traumático severo y son los mismos que requieren la atención clínica. Cabe mencionar que, para la mayoría de las personas, estos problemas disminuyen con el tiempo.
- Sin embargo, es importante recalcar que los efectos del trauma duran más para algunas personas.

Tabla 2 Grupo 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 y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
	Falta de control sobre el trabajo	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
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	47, 48
		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

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia

Figura 1 Resultados de los Acontecimientos Traumáticos Severos.

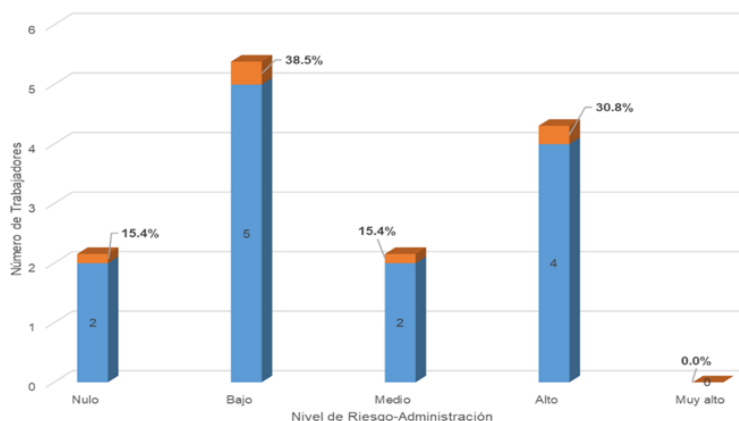
- ✓ En cuanto a almacén, cabe mencionar que solo 3 personas conforman esta área, 2 de ellas han vivido algún acontecimiento traumático *Severo* y solo 1 si requiere la atención.
- ✓ En el área de mantenimiento se detectó que de los 3 trabajadores que integran esta área, 1 de ellos ha vivido algún acontecimiento traumático *Severo* y requiere la atención clínica, sin embargo, los otros 2 trabajadores se encuentran sin observancia, es decir que no han sufrido ATS ni requieren atención clínica.
- ✓ El área de calidad está integrada por 6 trabajadores, 5 de ellos se presentan sin observancia mientras que 1 de ellos ha vivido algún acontecimiento traumático *Severo*, resultando en precaución, sin embargo, no requiere atención clínica.
- ✓ Finalmente, del área de producción se encontró que de los 16 trabajadores 6 han vivido algún acontecimiento traumático *Severo*, pero solo 2 requieren la atención clínica. Asimismo, los otros 10 trabajadores se encuentran sin observancia.

Es conveniente señalar que la Guía de referencia I no permite identificar una enfermedad o trastorno, al aplicar esta guía solo se puede inferir la necesidad de que una persona trabajadora sea canalizada para que reciba la atención médica correspondiente. En caso de que la persona trabajadora necesite atención, la Norma establece que esta se presente a través de una institución de seguridad social o privada, o del médico del centro de trabajo o de la empresa. De acuerdo con los resultados obtenidos en la Guía de Referencia I-ATS (Figura 1) observamos que, del total de los 41 trabajadores de la empresa, 13 de ellos vivieron algún acontecimiento traumático *Severo*, pero solo 7 de ellos requieren atención clínica, por ende, el porcentaje mencionado deberá ser canalizado para su atención.

- Guía de referencia III. En cuanto a la NOM-035-STPS-2018 el Entorno Organizacional es en donde “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 las responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre los trabajadores; la distribución adecuada de las cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño”. [STPS, 2018]. Acorde a ello, los resultados obtenidos de la Guía de Referencia III en cuanto a la evaluación por departamentos y de manera global es la siguiente:

- ✓ Administración. Acorde a los resultados obtenidos en el departamento de administración, cabe mencionar que la Guía de Referencia III se aplicó a 13 trabajadores de este departamento actualmente activos. Los resultados globales del cuestionario aplicado al área de administración arrojan un nivel de riesgo *Nulo* del 15.4%, un nivel bajo/medio del 53.9% y un nivel *Alto* del 30.8%, como se muestra en la Figura 2, por ello es importante que la empresa tome medidas y acciones en forma específica, acorde a los dominios que señalan altos índices de atención y que serán señalados en las conclusiones, con recomendaciones pertinentes.



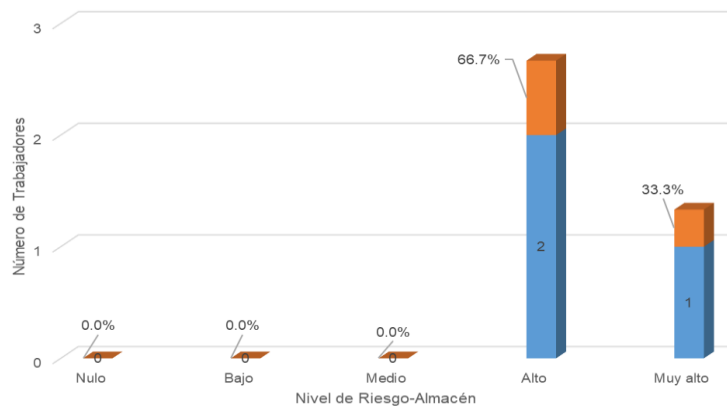
Fuente: elaboración propia

Figura 2 Resultados globales de Administración.

- ✓ Almacén. Posteriormente en el área de almacén se aplicó la guía a 3 trabajadores de este departamento actualmente activos, en donde se puede apreciar en la Figura 3 que el 100% de los integrantes del área

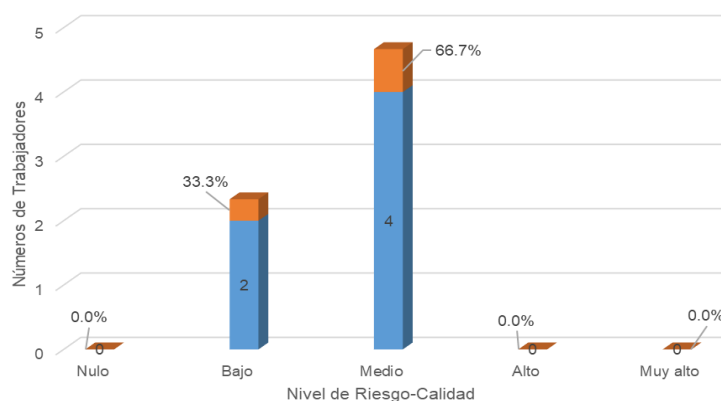
consideran tener diversos factores de riesgo psicosocial que los afecta ya que en riesgo *Alto* está el 66.7% y en *Muy alto* el 33.3%. Esta es un área crítica.

- ✓ **Calidad.** Por otro lado, de acuerdo con los resultados globales del área de calidad, se puede observar en la Figura 4 que un 33.3% del personal de dicha área percibe tener factores de riesgos psicosocial en un nivel *Bajo* mientras que un 66.7% se cataloga en un nivel *Medio*, lo que quiere decir que el área de calidad si experimentan estos factores de riesgo psicosocial, pero en un nivel medio.



Fuente: elaboración propia

Figura 3 Resultados globales de Almacén.

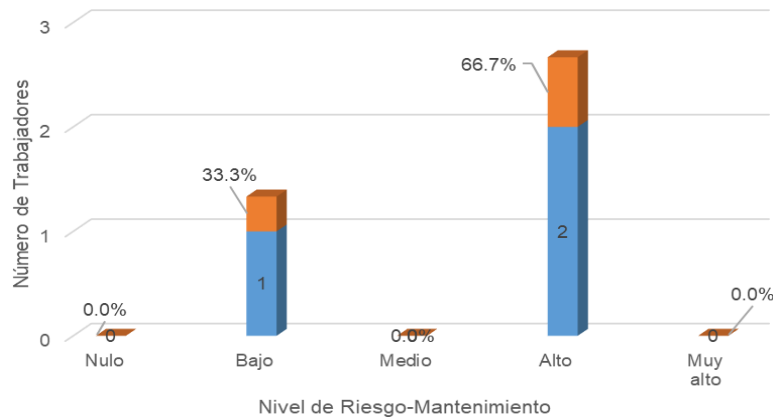


Fuente: elaboración propia

Figura 4 Resultados globales de Calidad.

- ✓ **Mantenimiento.** Los resultados globales del área de mantenimiento se presentan en la Figura 5, el 66.7% del personal de mantenimiento

perciben que los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en su centro de trabajo son *Altos*, mientras que 33.3% percibe las mismas condiciones en un nivel *Bajo*.



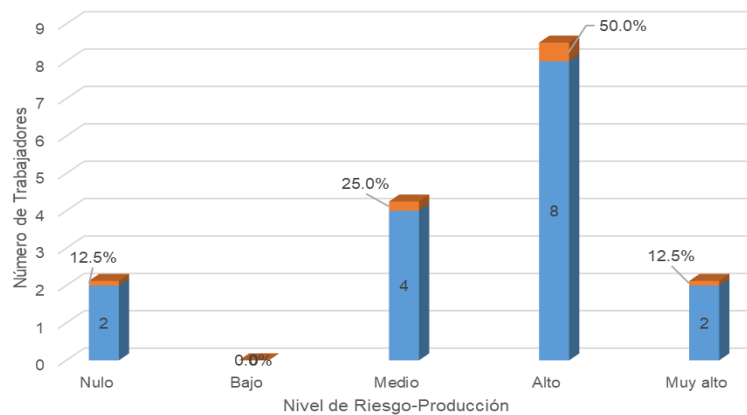
Fuente: elaboración propia

Figura 5 Resultados globales de Mantenimiento.

- ✓ Producción. De acuerdo a los resultados generales del área de producción, como se puede observar en la Figura 6, encontramos que el 12.5% de los trabajadores perciben presencia de factores de riesgo psicosocial dentro de su centro laboral con un nivel *Muy alto*, otro porcentaje importante se encuentra en un nivel *Alto*, hablando de 8 trabajadores y siendo el 50% de la cuadrilla, 4 de ellos en un nivel *Medio* representando el 25% y finalmente 2 de ellos consideran no percibir algún factor de riesgo psicosocial, representando el 12.5%.

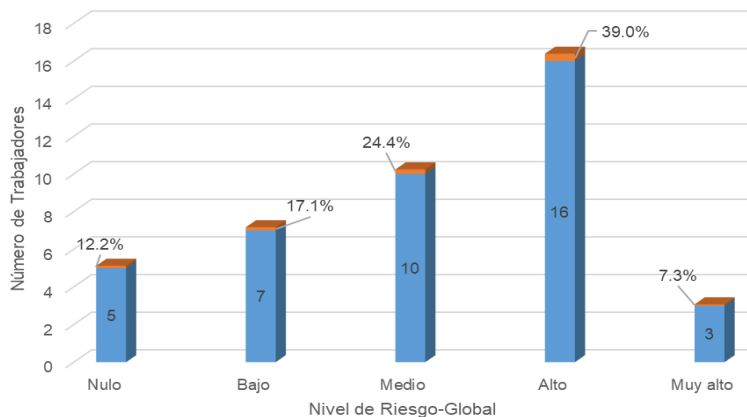
Finalmente, de los 41 trabajadores analizados se obtuvo que un 29.3% se posicionaron en un nivel de riesgo sin relevancia pues se categorizaron como *Nulo/Bajo*, mientras que un 24.4% se encuentran en un nivel *medio* de riesgos psicosociales. Por otro lado, el 39% considera encontrarse en un *Alto* nivel, mientras que un 7.3%, resultaron encontrarse en nivel *Muy alto*. Lo que resulta importante es que la sumatoria de los niveles *Medio*, *Alto* y *Muy alto* abarca un 70.7% del total de la población de la empresa, lo que indica que es importante establecer medidas para la intervención y prevención de los

riesgos psicosociales en los trabajadores, todo esto lo podemos observar en la Figura 7.



Fuente: elaboración propia

Figura 6 Resultados globales de Producción.



Fuente: elaboración propia

Figura 7 Resultados globales de SG.

4. Discusión

Es bien sabido que para que cualquier organización funcione requiere de varios recursos, todos y cada uno muy importante para su gestión, uno de esos recursos es el recurso humano, que más que recurso, en la actualidad ya es conocido como relaciones humanas resaltando aún más su importancia. En este tenor, y con un mundo cada vez más cambiante y que se mueve cada vez con más de prisa, es importante que las organizaciones presten especial atención a la salud no solo física sino también al bienestar emocional de sus colaboradores, es decir, prestar atención

a los factores de riesgo psicosociales, los cuales, de acuerdo con la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT [Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2012], pueden traer efectos negativos y que comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno laboral tales como el clima y la cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas.

De acuerdo a los hallazgos con la implementación de la NOM035 en la empresa, ésta debe de poner atención ya que, de manera global, se encuentra en un nivel *Alto* de riesgos psicosociales con 39% y 7.3% *Muy alto*, que si bien, juntando éstos dos porcentajes no superan el 50%, es sumamente importante que se tomen medidas para atender estos riesgos, establecer estrategias para reducir éstos porcentajes y canalizar de igual manera a quienes fueron detectados que requieren de atención clínica que en total fueron 7 de los 41 trabajadores, para esto la Norma establece que esta se presente a través de una institución de seguridad social o privada, o del médico del centro de trabajo o de la empresa, ya que resulta esencial procurar el bienestar de los trabajadores pues sin éste se pueden ver afectadas no solo la productividad sino sus familias.

5. Conclusiones

Los resultados obtenidos, reflejan que la empresa se encuentra en nivel de riesgo *Alto* y *Muy alto* con un 46.3% lo que significa que es necesario determinar las acciones apropiadas a través de un programa de intervención. Se concluye también que hay presencia de trabajadores que han sufrido algún evento traumático severo y que requieren la atención clínica. De acuerdo con cada área:

- Administración, los factores de riesgo psicosocial para esta área no se encuentran en la relación con su jefe sino en la naturaleza de la actividad.
- Almacén, la mayoría de los trabajadores, es decir, 2 de los 3 que integran el área consideran que sus actividades son peligrosas e inseguras, si lo relacionamos a las actividades que realizan se encuentra la carga y descarga de materias primas y materiales, así mismo consideran tener presión, cargas mentales, ritmos pesados y acelerados, pero curiosamente son los mismos

trabajadores que tienen mayor sentido de pertenencia, que se sienten reconocidos y recompensados, el tercer trabajador se percibe estar en un estado de conformismo, por un lado no siente la presión pero por otro tampoco se siente que pertenece.

- Calidad, en esta área se concluye que ellos perciben tener sus actividades de manera segura y sin presencia de características insalubres probablemente porque ellos son los encargados de cuidar la calidad e inocuidad de los productos y procesos.

En general el departamento de calidad es la segunda área que considera tener un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones laborales, sin violencia y sintiéndose reconocidos. Dos de los integrantes del área consideran tener jornadas extensas de trabajo y verse afectada la relación con su familia, analizando los resultados se concluye que es la jefa de calidad y su coordinadora.

- Mantenimiento, de acuerdo con el área de mantenimiento se determinó que los 2 trabajadores que consideran tener actividades peligrosas e inseguras es el puesto de jefe de mantenimiento y técnico, que por la naturaleza de sus actividades requieren reparación de maquinaria y equipos y uso de diferentes herramientas. Así mismo, el jefe de mantenimiento se siente con mucha carga mental y con actividades de gran responsabilidad que es acorde al tipo de actividades que realiza por su puesto.

Por otra parte, el tercer trabajador del área no considera tener estas condiciones, evidentemente también es por la naturaleza de su puesto, auxiliar de mantenimiento, quien realiza actividades relacionadas con el mantenimiento a edificios que implican, pintura, resanar, cambio de lámparas, etc.

- Producción, finalmente, en el área de Producción es la que se siente más saturada de trabajo, con cargas mentales y emocionales, ritmos de trabajo acelerados, y con interferencia de la relación trabajo-familia, sin posibilidad de crecimiento y con indicaciones contradictorias y con malas relaciones en cuanto al liderazgo.

Recomendaciones

Finalmente, es importante integrar una política de prevención de riesgos y documentar las medidas preventivas, ya que si éstas no se documentan no tiene validez la aplicación de la Norma:

- Desarrollar un programa de intervención que incluya:
 - ✓ Una evaluación específica de los trabajadores con mayor afectación
 - ✓ Una campaña de sensibilización de los factores de riesgo psicosocial.
 - ✓ Diseño de una política de prevención del riesgo psicosocial.
 - ✓ Promoción de un entorno organizacional favorable mediante carteles, trípticos, talleres, etc.
- Presentar los resultados a toda la empresa para concientizar el nivel de riesgo y colaborar en conjunto con las acciones a implementar.
- Orientar a los trabajadores que requieren atención clínica y darles seguimientos.
- Para el *área administrativa* se sugiere seguir reforzando el buen ambiente organizacional del departamento, las buenas relaciones entre compañeros y sobre todo analizar las cargas de trabajo que tiene cada elemento del área.
- Para el *área del almacén* se recomienda analizar las cargas de trabajo de los trabajadores que tienen esta percepción y seguir reforzando su pertenencia hacia la empresa con algunas estrategias que los motive y mantengan o aumenten su percepción de sentirse compensados. Por otra parte, analizar de manera específica al trabajador que se encuentra en un estado de conformismo.
- Para el *área de calidad* se recomienda continuar con el trabajo de liderazgo para seguir reforzando sus relaciones laborales y el buen ambiente laboral, pero por otro lado se recomienda revisar la carga de trabajo de la jefa y la coordinadora para lograr equilibrar su relación trabajo-familia.
- Para el *área de mantenimiento* se sugiere abordar el tema con el personal para buscar en conjunto algunas estrategias que les permitan visualizar sus actividades más seguras, tal vez buscar temas de capacitación que les permita aumentar la confianza en sus actividades. Por otro lado, se

recomienda revisar las actividades del jefe de mantenimiento para buscar equilibrar su vida laboral y personal.

- Para el *área de producción* se sugiere una intervención urgente en liderazgo, trabajar en el fortalecimiento de cadena de mando pues existe un coordinador y un gerente de la misma área y ambos tienen injerencia con los trabajadores de producción. Así mismo, otra recomendación radica en revisar si el personal de la plantilla de producción es suficiente o debido al recorte de inicios de año quedaron “más recortados” de lo que las capacidades de los trabajadores soportan.
- Finalmente, otra de las recomendaciones importantes es brindar una capacitación de liderazgo a todos a todos los líderes, jefes y gerentes de toda la empresa.

6. Referencias y Bibliografía

- [1] Sampieri, R., C. Fernández, P., Baptista. (2006) Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- [2] Sauter, S.L., Hurrell, J.J., Murphy, L.R. y Levi, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. En: OIT (2012). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- [3] STPS. (2018). Norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre 2018. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.