



IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN LA NOM035-STPS-2018 EN LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO DE SONORA

IDENTIFICATION, ANALYSIS AND PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS ACCORDING TO NOM035-STPS-2018 IN THE SUBDIRECTORATE OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN THE STATE OF SONORA

*Barreras Alvarez Guadalupe María¹, Atrip Karam Laila Guadalupe ², Ibarra Camargo Arnulfo³, Diaz Muro Martha Estela⁴, García Cazares Clara Nydia⁵

¹<https://orcid.org/0000-0002-1800-4064>, Departamento Sistemas y Computación, Tecnológico Nacional de México/I.T de Huatabampo

²<https://orcid.org/0000-0002-0283-2447>, Departamento Ciencias Económico Administrativas, Tecnológico Nacional de México/I.T de Huatabampo

³<https://orcid.org/0009-0008-2533-1283>, Departamento de Metal- Mecánica, Tecnológico Nacional de México/I.T de Huatabampo.

⁴Departamento de Posgrado, Tecnológico Nacional de México/I.T de Hermosillo.

⁵(120600149@huatabampo.tecnm.mx), estudiante de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales, Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Huatabampo.

DOI: <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.714>

Recibido: 8 de septiembre de 2024.

Aceptado: 30 de octubre de 2024.

Publicado: 18 de diciembre 2024.

Cómo citar

Barreras Álvarez, G. M., IBARRA CAMARGO, A., ATRIP KARAM, L. G., Diaz Muro, M. E., & García Cazares, C. N. (2024). La IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL SEGÚN LA NOM035-STPS-2018 EN LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO DE SONORA. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 1(42). <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i42.714>





Resumen

La presente investigación identifica y analiza los factores de riesgo psicosocial bajo la norma NOM-035-STPS-2018 en la Subdirección de Servicios Administrativos en una Institución de Educación Superior del Estado Sonora. Primeramente, se analizaron los antecedentes sobre los factores de riesgo psicosocial, incluyendo definiciones clave y el marco normativo que regula estas cuestiones en México, incluyendo la NOM-035-STPS- 2018. Enseguida se profundizan los conceptos relacionados con los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral. Se analiza el estrés, su sintomatología, y se abordan conceptos como el burnout y el mobbing. Además, se proporcionan las bases necesarias para comprender los efectos negativos que estos factores pueden tener en la salud mental y el desempeño de los trabajadores. La metodología utilizada para la investigación, se basa en un enfoque cualitativo no experimental. La recolección de datos se realizó a través de la guía de referencia I y III, se explica el proceso de selección de la muestra y el análisis de los resultados obtenidos con base en la NOM-035-STPS-2018. Por último, se incluyen los hallazgos de la guía de referencia III, un mapa de riesgos, y un análisis de los factores de riesgo psicosocial organizados por categorías y departamentos. Los resultados globales permiten identificar áreas críticas que requieren atención y mejora en el ambiente laboral. Las conclusiones se basan en los hallazgos de la investigación, así como las recomendaciones. Se sugieren estrategias específicas para mejorar la carga de trabajo, la jornada laboral, la relación trabajo-familia y el liderazgo, con el objetivo de crear un entorno organizacional favorable que promueva la salud mental y el bienestar del personal.

Palabras clave: Salud mental, Estrés laboral, Entorno organizacional, Burnout, Mobbing.

Abstract

2

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Atribución No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0 Internacional





This research identifies and analyzes psychosocial risk factors under the NOM- 035-STPS-2018 standard in the Subdirectorate of Administrative Services in a Higher Education Institution in the State of Sonora. First, the background on psychosocial risk factors was analyzed, including key definitions and the regulatory framework that regulates these issues in Mexico, including NOM-035-STPS-2018. Next, the concepts related to psychosocial risk factors and work stress are further explored. Stress and its symptoms are analyzed, and concepts such as burnout and mobbing are addressed. In addition, the necessary bases are provided to understand the negative effects that these factors can have on the mental health and performance of workers. The methodology used for the research is based on a non-experimental qualitative approach. Data collection was carried out using reference guides I and III. The sample selection process and the analysis of the results obtained based on NOM-035-STPS-2018 are explained. Finally, the findings of reference guide III, a risk map, and an analysis of psychosocial risk factors organized by categories and departments are included. The overall results allow us to identify critical areas that require attention and improvement in the work environment. The conclusions are based on the research findings, as well as the recommendations. Specific strategies are suggested to improve workload, work hours, work-family relationship, and leadership, with the aim of creating a favorable organizational environment that promotes the mental health and well-being of staff

Keywords: Mental health, Work stress, Organizational environment, Burnout, Mobbing.

Introducción

La primera definición de “factores psicosociales laborales” fue elaborada por el comité mixto formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1984, definiéndolos como: “Aquellas interacciones que se dan por una parte entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de su organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su

3

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Atribución No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0 Internacional





situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 1984).

Un seminario especial llevado a cabo el 28 de abril de 2016 para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, y organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema.

Durante la apertura del seminario virtual, el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, mencionó que "El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo, con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales." (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud, la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Es indispensable no confundir las exigencias propias del trabajo con los factores psicosociales como una carga de trabajo excesiva o de riesgo con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el cual se apoya al





trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible (Agencia Europea para la Salud en el Trabajo, 2022).

Se trata entonces de formar entornos psicosocialmente favorables con el objetivo de fomentar el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador. De lo contrario, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del ausentismo, presentismo (cuando el trabajador acude a su empleo estando enfermo, y por ello es incapaz de rendir con eficacia) y mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada (Agencia Europea para la Salud en el Trabajo, 2022) (Cacivio, 2017) (Vera, et al 2015).

En México, se reglamentó la necesidad de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo psicosocial publicándola en el DOF en 2014 (DOF, 2014). Posteriormente el 23 de octubre de 2018, se publicó en el DOF, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual ofrece una serie de estrategias para la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, y la promoción del entorno organizacional favorable; acciones que toda organización debe acatar (DOF, 2018). De acuerdo con lo anterior, para tener un mejor control en la prevención de los factores psicosociales, las políticas deben esforzarse por involucrar a las organizaciones en las buenas prácticas, utilizando para su diagnóstico instrumentos precisos, contextualizados y, establecer estándares para la óptima salud ocupacional, por medio de legislaciones o acciones de intervención. (Potter, et al, 2019)

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo ART. 43.





En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado el 13 de noviembre del 2014, en su Artículo 43 dice:

Artículo 43. Respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

- I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
- II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;
- III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial;
- IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera;
- V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial, y
- VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Son aspectos a considerar dentro de los Factores de Riesgo Psicosocial que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados.

Por tanto, es indispensable que todos los Centros de Trabajo acaten las leyes y reglamentos, ya que, al incurrir en la violación de este, será sancionado según los siguientes artículos, Art. 115, fracción I; Art. 117, fracción I; Art.118, fracción II; Art. 119, fracción II y Art. 120, fracción II, del mismo reglamento. (Diario Oficial de la Federación, 2014)



Norma 035-STPS-2018.

Según lo que indica la página oficial de la STPS, las normas mexicanas se crearon para proteger los derechos mínimos de los trabajadores, en cuanto a las condiciones básicas que deben cubrir los centros de trabajo en cuestiones de seguridad, salud y medio ambiente, con el fin de reducir, evitar y prevenir los accidentes y enfermedades, y en consecuencia, aumentar la productividad y el bienestar de las personas que laboran en dicho lugar.

En ese contexto, la Norma NOM-035-STPS-2018, fue publicada en el DOF, el 23 de octubre de 2018 y tiene como objetivo detectar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, evaluar y comprender el impacto de dichos riesgos, e implementar medidas para evitar que esos riesgos afecten a los trabajadores, además de contribuir a fomentar un ambiente laboral positivo para el bienestar de la planta laboral.

La NOM-035-STPS-2018, está vigente en todo el territorio nacional y aplica en los todos los centros de trabajo. Pero dependiendo de la cantidad de trabajadores, se determinará en nivel en el que se encuentra dicho centro de trabajo y las disposiciones que deberá cumplir dependerán del número de trabajadores que emplea.

Esta norma entro en vigor en dos etapas, en la primera, de fecha 23 de octubre de 2019, se debe cumplir con la política, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información. En la segunda etapa, que entró en vigor el 23 de octubre del 2020, se deben identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial; evaluar el entorno organizacional; implementar medidas y acciones de control; practicar exámenes médicos, y llevar registros. (NOM-035-STPS-2018)



La Institución de Educación Superior es una institución educativa federal que forma parte del SNEST. Las gestiones para la creación del instituto iniciaron en 1985 como respuesta a las necesidades de los ciudadanos de contar con una institución de educación superior en la localidad.

Factores de Riesgos Psicosociales.

Según Moreno, 2011, existe una diferencia entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial. Los primeros son descriptivos, y hacen referencia a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo y la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o al diseño del puesto de trabajo, factores que, como tales pueden ser positivos o negativos; los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos dañinos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. (Moreno Jiménez, 2011)

Riesgos Psicosociales.

El riesgo psicosocial, es una fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral, (Gil-Monte, 2012), pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo los riesgos psicosociales surgen de una mala concepción, organización y gestión del trabajo, así como de un contexto social deficiente del trabajo, y pueden entrañar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos (Agencia Europea para la Salud en el Trabajo, 2022). Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que conllevan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador;
- Falta de influencia en la manera de realizar el trabajo;
- Cambios organizativos mal gestionados;
- Precariedad laboral;
- Comunicación ineficaz;
- Falta de apoyo por parte de la dirección o de los compañeros;
- Acoso psicológico y sexual; y
- Clientes, pacientes, alumnos, etc. difíciles.

La identificación y análisis de los riesgos psicosociales un centro de trabajo es un paso necesario para prevenir o corregir situaciones problemáticas que ocasionan problemas de salud en los trabajadores.

Estrés.

El término estrés se emplea coloquialmente para expresar situaciones de fatiga, dolor de cabeza, depresión, ansiedad, pero realmente, ¿qué es el estrés?



El estrés es la respuesta natural del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan comunes en la sociedad moderna. (Capdevila & Segundo, 2005). Según el neurocognitismo, el estrés viene de la parte más primitiva de nuestro cerebro, el cerebro reptil, y es una información emitida por el cerebro para alertarnos de que vivimos una situación que nos supera, que nos coloca en una situación incómoda y/o nos da inseguridad. (de Radigues, 2017).

Así mismo, el concepto de estrés se empezó a investigar por Hans Seyle en 1935 y lo define como “La respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda” (Seyle, 2013, pág. 15) y se refiere a él, a su vez, como una respuesta de activación y adaptación.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (OIT, 2016).

Estrés Laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (OMS, 2003)

Conforme al informe de la OMS "Organización del trabajo y el estrés", el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros. (Gobierno del Estado Colombiano, 2023)



Burnout.

El término "burnout" se originó en la década de 1970 para describir el agotamiento físico, emocional y mental que experimentaban los profesionales que trabajaban en áreas de ayuda social, como terapeutas, trabajadores sociales y personal sanitario.

Herbert Freudenberger, un psicólogo estadounidense, fue uno de los primeros en describir el burnout en 1974. Él observó cómo algunos voluntarios que trabajaban en una clínica gratuita para drogadictos comenzaron a mostrar síntomas de agotamiento, pérdida de interés en su trabajo y despersonalización (tratar a las personas como objetos). Freudenberger acuñó el término "burnout" para referirse a este estado de agotamiento profesional. (Aris Redó, 2009)

Christina Maslach, (Maslach & Jackson, 1981), otra psicóloga estadounidense, también realizó importantes investigaciones sobre el burnout en la década de 1980. Ella desarrolló el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento que se utiliza para medir el burnout en diferentes poblaciones. El MBI evalúa tres dimensiones del burnout:

- Agotamiento emocional: Sentimiento de estar vacío y agotado emocionalmente.
- Despersonalización: Actitud negativa y distante hacia los usuarios o clientes.
- Baja realización personal: Sentimiento de incompetencia y baja autoestima en relación al trabajo.

Mobbing.

El término "mobbing" se deriva del verbo inglés "to mob", que significa "acosar" o "atacar en grupo". El concepto fue acuñado por Konrad Lorenz, un zoólogo austriaco, en 1966 para describir el comportamiento de ataque que ciertas especies animales realizan hacia un individuo de su propia especie. Lorenz observó que este tipo de comportamiento tenía como objetivo expulsar al individuo del grupo o de un territorio determinado.

En el ámbito laboral, el término "mobbing" fue utilizado por primera vez por Heinz Leymann, un psicólogo sueco, en la década de 1980. Leymann realizó un estudio sobre el acoso psicológico en el trabajo y definió el mobbing como una situación en la que un individuo es sometido a un conjunto de acciones negativas y hostiles por parte de uno o varios compañeros de trabajo, de forma sistemática y durante un período prolongado de tiempo. (Rojo & Cervera, 2005)

Según los autores Rojo y Cervera, el mobbing se caracteriza por:

- Ser un comportamiento intencional y dirigido hacia una persona específica.
- Ser repetitivo y sistemático, ocurriendo al menos una vez a la semana durante un período de seis meses.
- Tener como objetivo causar daño o perjuicio a la víctima.
- Provocar un impacto negativo en la salud física y mental de la víctima.

Las causas del mobbing son complejas y pueden ser de diversa índole:

- Factores organizacionales: Falta de liderazgo, cultura organizacional negativa, alta competitividad, estrés laboral.
- Factores individuales: Personalidad del acosador y de la víctima, diferencias de personalidad, conflictos interpersonales.
- Factores sociales: Discriminación, estereotipos, prejuicios.

Las consecuencias del mobbing son destructoras para la víctima, tanto en el ámbito personal como profesional:

- Deterioro de la salud física y mental: Estrés, ansiedad, depresión, baja autoestima, enfermedades psicosomáticas.
- Disminución del rendimiento laboral: Baja productividad, absentismo laboral, errores en el trabajo.
- Deterioro del clima laboral: Conflictos entre compañeros, insatisfacción laboral rotación de personal.



Pregunta de Investigación.

El impacto que puedan tener las situaciones antes analizadas en la salud de los trabajadores hace que surja la siguiente pregunta:

¿Qué factores de riesgo psicosocial afectan al personal de la Subdirección de Servicios Administrativos de una Institución de Educación Superior del Estado de Sonora?

Objetivo General.

Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial bajo la norma NOM-035-STPS-2018 y proponer estrategias que mitiguen estos factores en el personal del área de la Subdirección de Servicios Administrativos de una Institución de Educación Superior del Estado de Sonora,

Objetivos Específicos.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar al personal que han sufrido eventos traumáticos severos por motivos de trabajo.
- Realizar el mapa de riesgo.
- Proponer estrategias que permitan establecer acciones para prevenir los factores de riesgo psicosocial.

Justificación.

El 23 de octubre de 2018 se publicó en el DOF la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS- 2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, Análisis y Prevención, la cual establece elementos para identificar, analizar y prevenir factores de riesgos psicosociales, además de promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Por tanto, las instituciones de educación superior con un número mayor de 50 empleados tienen que trabajar en la implementación de dicha norma en su centro de trabajo.





La norma NOM-035-STPS-2018, al implementarse en un centro de trabajo, ayuda a garantizar que los trabajadores cuenten con un ambiente seguro, ayuda a reducir el riesgo de problemas de salud mental y física provocados por las funciones del puesto que se desempeña. Ayuda, además, a mejorar la productividad y el rendimiento de los empleados, mejora la cultura laboral y la satisfacción del personal del centro de trabajo.

Limitaciones.

Este estudio estará delimitado a la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal de la subdirección de servicios administrativos de una institución de educación superior de Sonora, así como llevar registro de los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, de la evaluación del entorno organizacional y promover medidas de control. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y proponer una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable

Materiales y Método.

La metodología utilizada en este estudio se fundamenta en un enfoque cualitativo (Hernández 2018), esto permitirá obtener una comprensión más amplia y enriquecedora de los factores de riesgo psicosociales presentes en la institución educativa, así como de sus posibles consecuencias en la salud y bienestar de los miembros de la comunidad educativa.

A través de la aplicación de la Norma NOM-035-STPS-2018, se busca generar conocimiento relevante y proporcionar recomendaciones prácticas para la gestión de los factores de riesgo psicosociales en la institución educativa, con el fin de promover un entorno de trabajo y aprendizaje saludable, favorable y productivo.

Según Hernández Siampieri, la investigación se caracteriza por ser un estudio de caso





cualitativo, descriptivo, basado en la Norma Mexicana NOM-035-STPS- 2018 evaluada en una Institución de Educación Superior de Sonora.

El enfoque cualitativo permite analizar los datos de forma flexible y abierta para identificar patrones, temas y categorías emergentes que revelen la complejidad de la situación, a su vez, el enfoque deductivo te permite partir de conceptos preestablecidos sobre la evaluación de normas y su impacto en el ámbito laboral, donde se responderá la pregunta de investigación a partir de la recolección y análisis de datos.

El carácter descriptivo de la investigación se centrará en comprender y describir la situación actual en relación a la evaluación de la NOM-035-STPS-2018 en el instituto, sin buscar establecer relaciones causales.

Por último, el enfoque transaccional reconocerá la interacción entre variables y considerará las múltiples perspectivas de los actores involucrados, en un solo momento del tiempo, aportando una visión integral del proceso de evaluación y es no experimental ya que la investigación no manipula variable de forma controlada para establecer relaciones causales, la información se obtiene mediante el análisis de la realidad existente.

Recolección de datos.

El método que empleado para la recopilación de datos está basado en el cuestionario, Guía de Referencia III para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional descrito por la NOM-035-STPS-2018, esta como instrumento esencial, la cual es contestada por el personal de base de una Institución de Educación Superior del Estado de Sonora

Para la aplicación del cuestionario descrito en la Guía de Referencias III, se cumplieron al menos, las condiciones siguientes de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018:

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
- 1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma;



- 2) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma;
- 3) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 4) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 5) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 6) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 7) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y
- 8) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.
 - b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:
 - 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
 - 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
 - 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
 - 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
 - 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
 - 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y
 - c) Después la aplicación del cuestionario deberá:
 - 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

- 2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

Los datos obtenidos por medio de la Guía de referencia III descrita en la NOM-035-STPS- 2018, son esenciales para la identificación de los factores de riesgo psicosociales que influyen en el desempeño laboral y las estrategias a proponer para crear un entorno organizacional favorable dentro de la Subdirección Administrativa y los departamentos que la conforman dentro de una Institución de Educación Superior del Estado de Sonora.

Análisis de Datos.

Según Hernández et. al. (2018), en el proceso cualitativo, la recolección y análisis de datos ocurren prácticamente en paralelo, el análisis no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema propia de análisis, que en este caso debe estar ligada a los objetivos de la investigación y analizada bajo la perspectiva de la NOM-035-STPS-2018.

Resultados y discusión.

Para la evaluación, primeramente, se realizó la aplicación de la Guía de Referencia I, Cuestionario para Identificar a los Trabajadores que fueron Sujetos de Eventos Traumáticos Severos, seguido de la aplicación de la Guía de Referencia III, Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional en los Centros de Trabajo, tomando en cuenta la muestra representativa

Resultados de la Evaluación de la Guía de Referencia I

La Guía de Referencia I no es un formato obligatorio, pero permite identificar los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieran una evaluación clínica.

Los resultados que arrojaron la aplicación de esta guía indicaron, en su diagnóstico, que ninguno de ellos requiere de valoración clínica.

Mapa de Riesgo.

El mapa de riesgo es una herramienta que permite transformar los datos que arrojan los cuestionarios a una representación visual, facilitando la clasificación e identificación de los riesgos indicando niveles de impacto y probabilidad.

Al representar gráficamente los riesgos, podemos identificar las áreas más vulnerables y tomar medidas preventivas específicas para proteger el bienestar de los empleados y optimizar el rendimiento de la organización.

Tabla 1.1 Mapa de Riesgo

CATEGORÍA	GLOBAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			
		DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y DE SERVICIOS	SUBDIRECCIÓN
Ambiente de Trabajo	6	6	2	7	8
Factores Propios de la Actividad	38	36	31	34	51
Organización del Tiempo de Trabajo	6	5	2	5	13
Liderazgo y Relaciones en el Trabajo	22	18	6	26	38
Entorno Organizacional	9	6	7	10	14

DOMINIO	GLOBAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			
		DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y DE SERVICIOS	SUBDIRECCIÓN
Condiciones en el ambiente de trabajo	6	6	2	7	8
Carga de Trabajo	23	22	18	19	32
Falta de Control sobre el Trabajo	15	13	13	15	20
Jornada de Trabajo	2	2	1	1	5
Interferencia en la Relación Trabajo-Familia	4	3	2	4	8
Liderazgo	8	6	4	10	12
Relaciones en el Trabajo	6	5	1	4	16
Violencia	7	7	2	10	10
Reconocimiento del Desempeño	6	4	4	7	9
Insuficiente Sentido de Permanencia e, Inestabilidad	3	2	3	3	5

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 1.1, ofrece un panorama general sobre la percepción de los trabajadores en relación a diversos factores de riesgo psicosocial, tal como lo establece la NOM-035-STPS-2018. Esta norma mexicana que busca identificar, analizar y prevenir dichos factores para promover un entorno laboral saludable, permite a través de un análisis detallado de los datos proporcionados, identificar los departamentos con mayores desafíos en cuanto a factores psicosociales y proponer acciones correctivas. En general podemos observar que, de las 4 áreas evaluadas, todas se encuentran riesgo medio y alto en la categoría Factores Propios de la Actividad, igualmente, en la categoría Organización del Tiempo de Trabajo 1 departamento se encuentran en riesgo nulo, 2 en medio, y 1 en muy alto. Más específicamente, en la tabla de riesgo los dominios con riesgos medios, altos y muy altos son, Carga de Trabajo, Jornada de Trabajo, Interferencia en la Relación Trabajo-Familia, Liderazgo y violencia.

Se destaca que existe un riesgo nulo o bajo en el dominio de Condiciones en el Ambiente de Trabajo, Reconocimiento del Desempeño y en el de Insuficiente Sentido de Permanencia e Inestabilidad.

El resultado global de la evaluación de la Institución Educativa es de 83, lo que indica un riesgo Medio, según la información proporcionada por la tabla de rangos de calificación final de la guía de referencia III de la NOM-035-STPS.

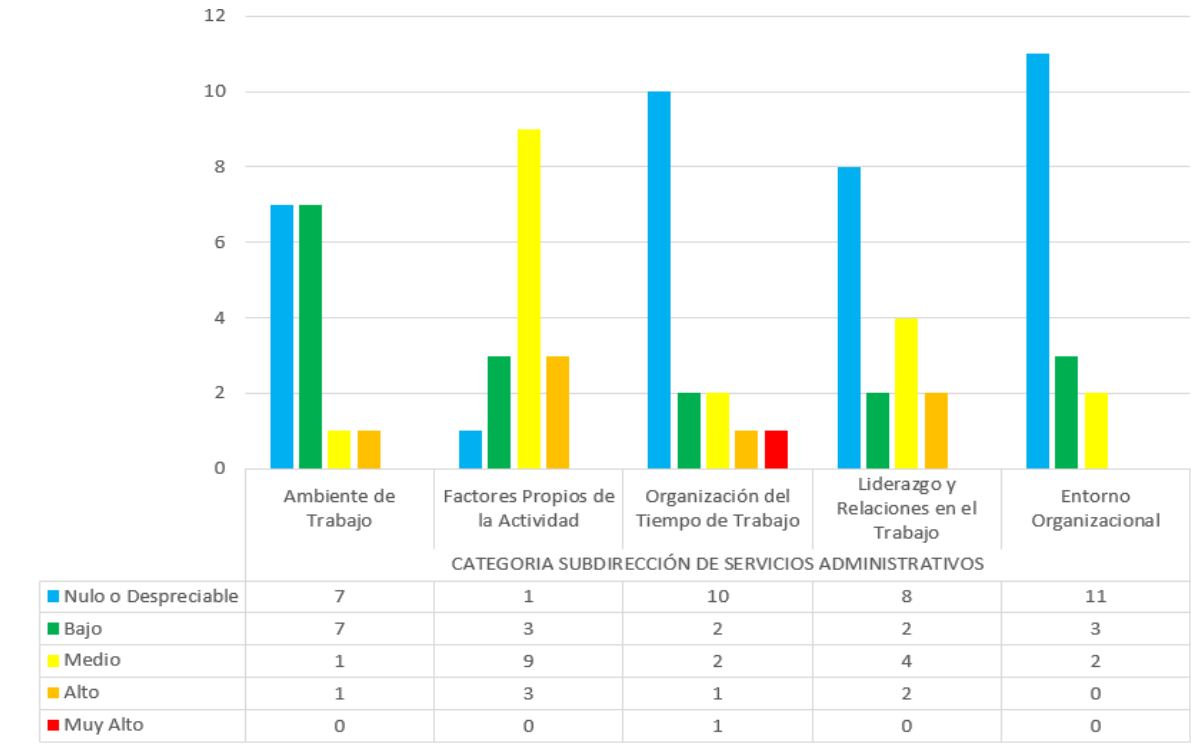
Resultados globales por categoría de los factores de riesgo psicosociales.

La gráfica 1.1 presenta los resultados globales por categoría ofrece una visión general de la percepción de los trabajadores sobre los diferentes factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa. Cada barra representa la frecuencia con la que los empleados perciben un determinado nivel de riesgo en cada uno de los factores.

Un número considerable de empleados consideran un ambiente de trabajo nulo o despreciable en cuanto a riesgos psicosociales (7). Además, también hay un mismo número que lo cree bajo (7). Esto sugiere que, en general, el ambiente físico y social del trabajo es percibido como favorable.

La categoría con mayor evaluación de riesgo medio y alto es la de Factores Propios de la Actividad. Esto indica que las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados podrían generar un nivel de estrés o insatisfacción considerable.

Grafica 1.1 Resultados Globales por Categoría



Fuente: Elaboración Propia.



En Organización del Tiempo de Trabajo, existe un número considerable que lo percibe como nulo o despreciable o bajo, también hay un número no despreciable que lo considera alto o muy alto. Esto sugiere que la carga de trabajo, los horarios y la flexibilidad laboral pueden ser áreas a mejorar.

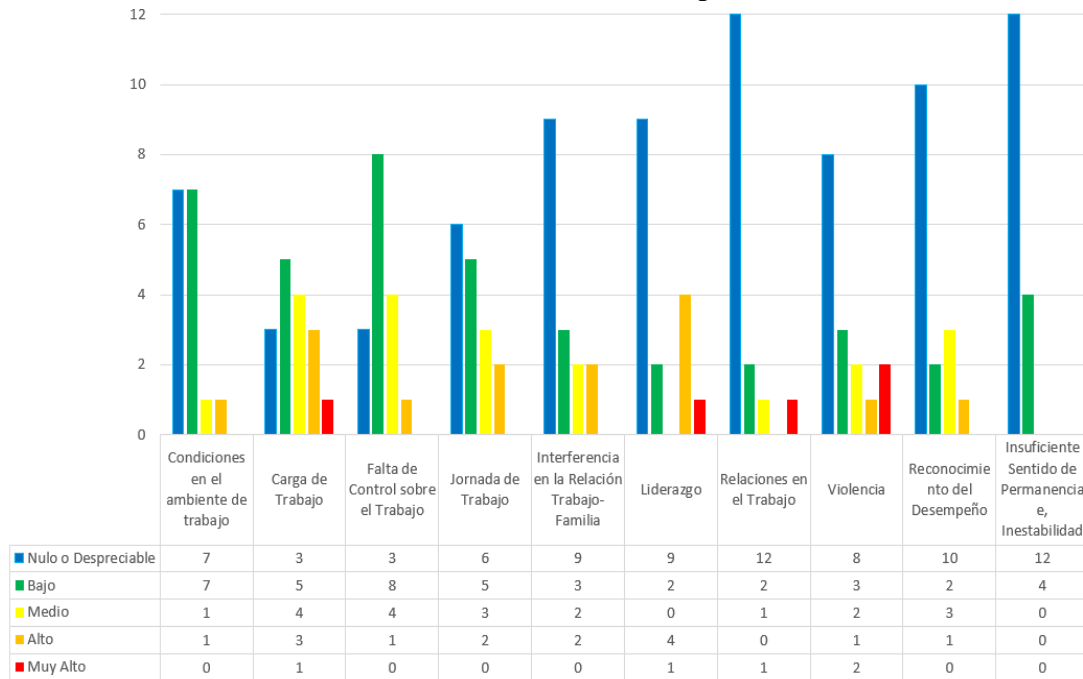
Los resultados en la categoría Liderazgo y Relaciones en el Trabajo son similares a los de la organización del tiempo de trabajo. Hay una distribución relativamente uniforme en las percepciones, lo que indica que las relaciones con los superiores y compañeros de trabajo pueden ser un área de oportunidad para mejorar.

Al igual que en el ambiente de trabajo, la mayoría de los empleados considera un entorno organizacional nulo o despreciable y bajo en cuanto a riesgos psicosociales. Esto indica que no se deben tomar medidas adicionales, pero deben de estarse monitoreando ya que existe un número no despreciable que lo evalúa medio.

Resultados globales por dominio de los factores de riesgo psicosocial.

En la gráfica 1.2 se presentan los Resultados Globales por Dominio, dicha gráfica permite identificar y analizar de manera más específica los factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la salud mental de los trabajadores dentro de las áreas de la empresa.

Gráfica 1.2 Resultado Globales por Dominio



Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de los empleados percibe que las condiciones en el ambiente de trabajo son nulas o despreciables y bajas en cuanto a riesgos psicosociales. Esto indica un buen desempeño en cuanto a la seguridad física y el confort en el lugar de trabajo.

En cuanto al dominio carga de trabajo y falta de control sobre el trabajo existe una percepción importante con evaluación de los factores de riesgo medio y alto, donde la sumatoria de estos en carga de trabajo es de 8. Esto sugiere que los empleados podrían sentirse sobrecargados o con poca autonomía en sus tareas.

Un número considerable de empleados dio una evaluación media o alta en la jornada de trabajo, y en interferencia en la relación trabajo-familia. Pero de la misma manera, esto indica que el equilibrio entre la vida personal y profesional podría verse afectado.

Si bien existe una percepción positiva en cuanto al liderazgo, las relaciones en el trabajo

presentan un nivel de riesgo medio en un número considerable de empleados. Esto sugiere que podrían existir conflictos interpersonales o problemas de comunicación.

La percepción de violencia en el trabajo es baja, pero existen 5 personas que se encuentran en un nivel de riesgo de medio a muy alto, que se debe atender de manera urgente. Igualmente, en reconocimiento del desempeño hay un gran número de empleados que lo percibe con un nivel de riesgo nulo o bajo, pero se debe atender a los empleados que consideran que este factor como medio o alto.

En cuanto al sentido de permanencia e inestabilidad laboral, se observan niveles altos de satisfacción.

Discusión

El resultado global 83, que refleja un nivel medio de riesgo, obtenido en el presente trabajo al aplicar la Guía de Referencia III, Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo, de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en una institución de educación superior de Sonora indica, que 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. Es importante destacar los resultados por categoría. De las cinco categorías una, la categoría entorno organizacional obtuvo un riesgo nulo, dos obtuvieron riesgo bajo, liderazgo y relaciones en el trabajo y ambiente de trabajo y, dos categorías, factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo son las que obtuvieron un riesgo medio. Los dominios que representan ese resultado en un nivel medio de riesgo son carga de trabajo y jornada de trabajo. Y a pesar de que en los resultados globales por dominio de interferencia en la relación trabajo-familia y liderazgo se obtuvo un nivel bajo de riesgo, hubo departamentos que indicaron un nivel muy alto o alto de riesgo.

Conclusiones y Recomendaciones

Recomendaciones

A partir de los datos recabados en el diagnóstico, se proponen las siguientes estrategias orientadas a optimizar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, en cumplimiento con los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018.

Estrategias para carga de trabajo.

La sobrecarga laboral es una de las principales causas de estrés y burnout. Esto puede llevar a problemas de salud física y mental como ansiedad, depresión, trastornos del sueño, dolores de cabeza y problemas cardiovasculares, además, trabajar más horas no siempre significa ser más productivo. El estrés y la fatiga pueden afectar la concentración, la creatividad y la capacidad de tomar decisiones, por tanto, la presión por cumplir con plazos ajustados puede llevar a cometer errores y descuidos en el trabajo.

A continuación, se presentan algunas estrategias para disminuir o en prevenir los riesgos por carga de trabajo.

1. Mapeo de procesos: Identificar los procesos clave y detectar actividades que no agregan valor.
2. Automatización: Implementar herramientas tecnológicas para automatizar tareas repetitivas y que consuman mucho tiempo.
3. Clarificación de roles: Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto, evitando duplicidades y omisiones.
4. Capacitación: Brindar la capacitación necesaria para que los empleados puedan asumir nuevas responsabilidades.
5. Priorización de tareas: Enseñar a los colaboradores a identificar y priorizar las tareas más importantes.
6. Establecimiento de metas realistas: Definir metas claras y alcanzables para cada



proyecto o tarea.

Estrategias para jornada de trabajo.

Como ya lo mencionamos en el punto anterior, las largas jornadas de trabajo al igual que la sobrecarga laboral son factores de estrés importante, lo que puede llevar a problemas de salud, ya que pueden agotar tanto física como mentalmente a los empleados, disminuyendo su rendimiento y capacidad de concentración.

Las siguientes son estrategias propuestas para disminuir los riesgos por jornada de trabajo.

1. Proporcionar capacitación en herramientas de resolución de problemas (como el método 5S, diagrama de Ishikawa, etc.).
2. Involucrar a los empleados directamente en la identificación y resolución de problemas en sus áreas de trabajo.
3. Utilizar herramientas digitales para crear tableros de tareas donde los empleados puedan ver sus responsabilidades, plazos y prioridades.
4. Fomentar la colaboración en la asignación y reasignación de tareas, según las necesidades y capacidades de cada uno.
5. Implementar programas de rotación de tareas para que los empleados puedan desarrollar nuevas habilidades y conocer diferentes aspectos del trabajo.
6. Promover actividades físicas de baja intensidad durante las pausas.
7. Crear espacios de descanso agradables y equipados para que los empleados puedan relajarse.

Estrategias para interferencia en la relación trabajo-familia.

Las largas jornadas laborales pueden interferir con la vida personal, dificultando el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, afectando las relaciones interpersonales y generando conflictos. La sensación de no poder cumplir con todas las demandas puede llevar a una disminución de la autoestima y la confianza en sí mismo.

Enseguida se presentan algunas estrategias como propuestas para disminuir la interferencia en la relación trabajo-familia:

1. Colaborar con proveedores de servicios de cuidado infantil para ofrecer descuentos o convenios a los empleados.
2. Ofrecer servicios de asesoría psicológica, legal y financiera para ayudar a los empleados a manejar situaciones personales difíciles.
3. Establecer permisos remunerados para atender emergencias familiares, como enfermedades de familiares o cuidado de hijos enfermos.
4. Reconocer y valorar los esfuerzos de los empleados por conciliar su vida laboral y familiar.
5. Que los líderes den ejemplo promoviendo el equilibrio entre la vida personal y profesional.
6. Involucrar a los empleados y sus familias en actividades de voluntariado.
7. Proporcionar espacios adecuados para que las madres puedan amamantar a sus hijos.

Estrategias para liderazgo.

La falta de liderazgo puede conducir a una disminución de la productividad, ya que los empleados pueden no estar claros sobre sus objetivos y responsabilidades. La falta de dirección y coordinación puede impedir que la organización alcance sus objetivos estratégicos. Sin un liderazgo claro, los empleados pueden sentirse inseguros a la hora de tomar decisiones, lo que puede hacer lentos los procesos y generar conflictos. La ausencia de un líder que guíe y asesore a los empleados puede limitar sus oportunidades de crecimiento



y desarrollo profesional.

Por tanto, las siguientes, son estrategias sugeridas para disminuir el riesgo por falta de liderazgo.

1. Implementar programas de capacitación en liderazgo que aborden temas como resolución de conflictos, comunicación efectiva, toma de decisiones, delegación y motivación de equipos.
2. Asignar mentores a los líderes en desarrollo para brindarles orientación y apoyo.
3. Establecer canales de comunicación formales, como reuniones de equipo regulares y encuestas de clima laboral.
4. Comunicar de manera clara y oportuna las decisiones y los cambios organizacionales.
5. Implementar equipos autogestionados que tengan autonomía para resolver problemas y tomar decisiones.
6. Delegar tareas y responsabilidades a los empleados para que se sientan más involucrados en el trabajo.
7. Reconocer y recompensar las contribuciones de los equipos.
8. Fomentar un clima de confianza donde los empleados se sientan seguros para expresar sus diferencias.

Referencias

Agencia Europea para la Salud en el Trabajo. (2022). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*.

Recuperado el diciembre de 2022, de Agencia Europea para la Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Aris Redó, N. (Septiembre de 2009). Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa. 7. Obtenido de <https://doi.org/10.25115/ejrep.v7i18.1324>

Cacivio, R. (2017). Hablemos de nuestro trabajo. Riesgos psicosociales en entornos de





trabajo de extensionistas agropecuarios de la Argentina. *Pesquisa Empirica*, 13(1), 26. Recuperado el 16 de diciembre de 2022, de <https://doi.org/10.4000/laboreal.1886>

Capdevila, N., & Segundo, M. (Septiembre de 2005). Estrés, causas, tipos y estrategias nutricionales. *Elsevier*, 24(8), 170. Recuperado el Mayo de 2023, de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>

de Radigues, G. (2017). *Combate el Estrés Laboral, Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo*. Titivillus.

Diario Oficial de la Federación. (13 de Noviembre de 2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 21 de diciembre de 2022, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0

GIL-MONTE, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso

Gobierno del Estado Colombiano. (s.f.). *Función Pública*. Recuperado el Octubre de 2023, de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_s_qxafjubsrEu_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww

Hernandez Sampieri, R., Hernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). México: Mc-Graw Hill.

Maslach, C., & Jackson, S. (Abril de 1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *SciELO*, 57(1), 4-19. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>



- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (23 de Mayo de 2003). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el Octubre de 2023, de <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- Organización Mundial de la Salud. (17 de Junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Recuperado el 22 de diciembre de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado el 2022 de diciembre de 2022, de Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Potter, R., O'Keeffe, V., Leka, S., Webber, M., & Dollar, M. (enero de 2019). Revisión analítica del contexto de la política australiana para la salud psicológica y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. *Ciencias de la seguridad*, 111, 37-48. Recuperado el 16 de diciembre de 2022, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S092575351830242X>
- Rojo, J. V., & Cervera, A. M. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tebár, S. L. Seyle, H. (2013). *Stress Health and Disease*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Vera, A., Carrasco, C., Costa, S., & Paez, D. (2015). Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*



Año 17 / Núm. 42 / - julio – diciembre 2024
 Revista de Investigación Académica sin Frontera
 ISSN 2007-8870



Organizaciones, 31(2), 10. Recuperado el 16 de diciembre de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a07.pdf>



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

