

## DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE YUCATÁN

### DIAGNOSIS OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A PUBLIC TRANSPORT COMPANY IN YUCATÁN

MIGUEL ANGEL RAMOS RODRÍGUEZ\*<sup>1</sup>, GUADALUPE CENTENO LEY<sup>1</sup>

**\*Correspondencia:**

Miguel Angel Ramos Rodríguez  
marr861016ab1@gmail.com

Recibido: Noviembre 2022 | Publicado: Diciembre 2022

El presente estudio de corte cuantitativo, descriptivo y transversal tiene como objetivo identificar el nivel de riesgo general y la percepción de los factores de riesgo psicosocial de cada uno de los grupos de trabajo de una empresa de transporte público en el estado de Yucatán, México. Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la Guía de Referencia III de la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS-2018). Participaron 137 trabajadores divididos en grupos según el tipo de trabajo y funciones (directivos, jefes, administrativos, operativos y técnico-servicios). Los resultados indican un nivel de percepción de riesgo alto en toda la empresa, y una prevalencia compartida en la percepción de riesgo alto del factor de carga de trabajo en directivos, jefes, operadores y administrativos, a excepción del grupo de técnico-servicios. Se discute la importancia de estos resultados debido a la relevancia económica y social de este sector empresarial, así como a la alta exposición a factores de riesgo, no solo psicosociales, que sufren algunos de los trabajadores de este ramo. Finalmente se recomienda establecer programas para mitigar los factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral adecuados para cada grupo de trabajo.

**Palabras clave:** diagnóstico, factores de riesgo psicosocial, empresa de transporte público.

The aim of this descriptive and cross-sectional study was to identify the level of general risk and the perception of psychosocial risk factors of each of the work groups of a public transport company in the state of Yucatan, Mexico. For the identification of psychosocial risk factors, Reference Guide III of the Official Mexican Standard (NOM-035-STPS-2018) was used. 137 workers participated, divided into groups according to the type of work and functions (managers, bosses, administrative staff, operational and technical-services staff). The results indicate a high level of risk perception throughout the company, and a shared prevalence in the perception of high risk of the workload factor in managers, bosses, operators and administrative staff, with the exception of the technical-services group. The importance of these results is discussed due to the economic and social relevance of this business sector, as well as the high exposure to risk factors, not only psychosocial, suffered by some of the workers in this field. Finally, it is recommended to establish programs to mitigate psychosocial risk factors in the work context suitable for each work group.

**Keywords:** diagnosis, psychosocial risk factors, public transport company.

---

<sup>1</sup> Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Yucatán, Yucatán, México.

## INTRODUCCIÓN

El entorno de trabajo se ha modificado radicalmente durante los últimos cien años, y aún con más velocidad a partir de las últimas décadas. Sin embargo, este cambio ha ido en desacorde con el desarrollo del ser humano, principalmente en sus dimensiones biológicas y sociales. Aunque estos cambios han sido en su mayoría de beneficio para el hombre, no se puede omitir el hecho de que algunas mejoras del desarrollo se han visto acompañadas por efectos secundarios (Levi, 1998). El acelerado ritmo de la globalización y del avance tecnológico han transformado el mundo del trabajo generando condiciones psicosociales emergentes, cuyo abordaje requiere una ruptura con los enfoques tradicionales que proporcione respuestas más eficaces (OIT, 2012).

Por factores psicosociales se entienden los aspectos del puesto de trabajo y entorno de trabajo, así como el entorno existente fuera de la organización y rasgos del individuo que pueden influir en la aparición de estrés en el trabajo (Sauter et al., 2001). Así mismo, para Moreno y Báez (2010) los factores psicosociales y organizacionales del trabajo son condiciones del contexto interno del trabajo que pueden afectar la salud laboral, tanto positiva como negativamente. En algunos casos existe una tendencia a no diferenciar entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial, y, aunque son términos similares, es primordial discernir la diferencia entre los factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial.

Por otra parte, es necesario contextualizar la importancia del ramo de empresas de transporte público. Con respecto a su relevancia, el transporte público tiene una importancia capital en la sociedad permitiendo la movilidad de los usuarios, el desarrollo comercial y laboral, la competencia y actividad económica en poblaciones, además de promover la igualdad y equidad social y de territorio (AFI, 2012 en Anguita et al., 2014). El rubro transporte cobra especial importancia debido a que se han reportado altos índices de estrés en los conductores, quienes tienen la responsabilidad de movilizar personas o cargas durante jornadas laborales que se caracterizan por tener turnos rotativos e incluir la noche (Silva et al., 2014).

Un estudio sobre el sistema de transporte urbano realizado en España muestra las principales preocupaciones de los administradores de estas empresas, dentro de las que se encuentran los altos costes de personal, los índices de ausentismo de operadores, y la dificultad de financiamiento que tienen este tipo de empresas, debido a su condición de permisionarios y por las regulaciones en los ingresos

tarifarios provenientes de las Administraciones Públicas (Anguita et al., 2014). Por su parte, los resultados de la Encuesta de Población Activa de la Unión Europea del 2007 muestran que trabajadores pertenecientes a los sectores de transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera, administración pública y defensa (30%) ven más afectada su salud mental que otros sectores y presentan mayor prevalencia de estrés, depresión o ansiedad (Comisión Europea del Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, 2010). Asimismo, la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2011) confirma que los conductores del transporte terrestre son los más afectados por estrés laboral al compararlos con otras actividades económicas (33,3% versus 23,7%).

Dentro de este marco, los operadores de transporte perciben que su trabajo exige un grado alto de concentración y reportan bajo control sobre las tareas realizadas (Kompier y Di Martino, 1995). Los altos índices de estrés laboral en operadores del transporte urbano se han asociado a tensión, fatiga y carga mental (Tse et al., 2006, citado en Silva et al., 2014), los cuales se han relacionado con la incidencia de accidentes menores (Salas y Meliá, 2004). Asimismo, se ha encontrado prevalencia de burnout severo y moderado en operadores de transporte (Couto y Lawoko, 2011) y una asociación a un mayor nivel de consumo de alcohol, ausentismo laboral y a una mayor ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades profesionales, así como a mayores índices de violencia durante jornadas laborales (Curadi et al., 2005; Issever et al., 2002; Buckley 2013).

Siguiendo esta línea, un estudio de un sistema de auto-transporte realizado en México sobre factores psicosociales y patologías laborales encontró que los operadores de autobús son el grupo con mayor exposición de riesgos tanto laborales como psicosociales en este sector. Según lo reportado por el autor, el trato y exposición continua a todo tipo de usuarios derivado de la prestación de su servicio es referido como una de las principales causas de esta condición (Aranda et al., 2011). Asimismo, en una investigación en una empresa de transporte público en Mérida, Yucatán, se encontró que los operadores de transporte perciben más riesgo en lo que respecta a factores organizativos, aquellos que están relacionados con la organización del trabajo, la estructura y cultura organizacional, ya que refleja falta de cumplimiento o cumplimiento insuficiente de la responsabilidad de los dirigentes, así como la falta de supervisión, regulación y control (Dzib Koh et al., 2016).

En otro orden de ideas, de acuerdo con la estadística del autotransporte federal de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT, 2021), en Yucatán existen 18 personas morales (empresas) permisionarias del transporte público, las cuales ofrecen sus servicios de acuerdo con una distribución geográfica y territorial por sectores cardinales. En función de lo planteado el Reglamento de Vialidad en su decreto número 421 en 1991 (2011) señala que las empresas de autotransporte están obligadas a ofrecer un servicio de calidad, lo que requiere operadores preparados que deben acreditar ciertos exámenes psicológicos y químicos que les permitan brindar un buen servicio partiendo de su propia salud y a beneficio de los usuarios.

En este sentido, es de relevancia indagar en esta temática, no solo por el hecho de conocer la percepción de riesgo psicosocial de los trabajadores de esta empresa, sino también por los beneficios secundarios en la provisión de un servicio seguro y de calidad para los usuarios de las rutas que ofrecen las empresas de transporte. Desde esta perspectiva se recalca la importancia de la prevención de la salud en todas sus dimensiones lo que incluye la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

Cabe resaltar que, aunque la mayoría de los estudios de factores de riesgo psicosociales realizados en empresas de autotransporte se centran en los operadores, es importante realizar más investigaciones acerca de cómo otros grupos de trabajo perciben los factores de riesgo en empresas de autotransporte, y así diseñar programas y medidas de prevención y control para mitigar los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial.

### **Factores de riesgo psicosocial**

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se les denomina estrés. Otra definición de los factores de riesgo psicosocial refiere a condiciones organizacionales y psicosociales disfuncionales del centro de trabajo que pueden provocar respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés en los trabajadores (Moreno Jiménez y Báez León, 2010). De igual forma, para el Instituto de Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2015) son factores de riesgo con origen en la organización del trabajo generando respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo

y conductual, conocidas de otra forma como estrés y que se relacionan como causa de enfermedades según sus circunstancias, frecuencia y duración.

En años recientes la OIT declara que se ha prestado más atención al impacto de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo. De acuerdo con este informe, el estrés, el agotamiento emocional, el acoso psicológico y otras formas de violencia en el trabajo pueden estar presentes en todas las profesiones y en todos los trabajadores. También se sustenta que estos factores pueden incidir enormemente en la salud, el ausentismo y el desempeño de los trabajadores, si es que las organizaciones no aplican medidas preventivas, de protección o control (OIT, 2012).

En un ámbito nacional, en la administración anterior, el Gobierno de la República estableció en su Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 alcanzar un México próspero a través del crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica, por lo que define como objetivo promover un empleo de calidad bajo el impulso de acciones que generen una cultura de trabajo digno, para lo cual se estableció un Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018 que preveía la protección de los derechos de los trabajadores en situación de vulnerabilidad y la vigilancia del cumplimiento de la normatividad laboral, dando como resultado la actualización de la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales (Colmenares et al., 2018).

En esta línea, en el año 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la última actualización del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual establece en su artículo 43 la identificación y análisis de puestos de trabajo con riesgo psicosocial de acuerdo con la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral (Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014). Desde este marco normativo y legal se resalta la importancia que tiene la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable en los ámbitos internacional y nacional en las organizaciones.

De esta manera el Gobierno de México a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana "Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención" (NOM-035-STPS-2018) además de establecer lineamientos para la prevención de la violencia laboral, así como para la promoción de un entorno organizacional favorable (STPS, 2018).

En esta misma norma se hace oficial que todos los centros de trabajo con más de diez trabajadores deban identificar, prevenir y establecer acciones de control para disminuir los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como promover entornos organizacionales favorables para las personas.

### MATERIALES Y MÉTODOS

El objetivo de este estudio es identificar el nivel de riesgo psicosocial general percibido en la empresa, así como el nivel de percepción de los factores de riesgo psicosocial de cada uno de los grupos de trabajo conformados.

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo y corte transversal ya que se observó el fenómeno tal como sucedió en su contexto natural para descubrir las relaciones e interacciones entre las variables de carácter sociológico, psicológico en las estructuras sociales reales. Así también, fue de carácter descriptivo puesto que se presentan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio (Soriano, 2022).

La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores que representaban el 85.63% del total de la población. En cuanto a la distribución por sexo, 119 participantes eran hombres y 18 participantes eran mujeres. Para efectos del objetivo de este estudio, se dividió la muestra según el tipo de trabajo y funciones, obteniendo que del grupo directivo, conformado por la alta dirección, participaron 4 trabajadores (2.9%). De igual forma, del grupo de jefes, conformado por líderes de ruta y encargados de departamento, participaron 13 trabajadores (9.5%). Asimismo, del grupo administrativo participaron 16 trabajadores (11.7%), del grupo operativo, en su totalidad integrado por operadores de autobús, participaron 84 trabajadores, y finalmente, del grupo de técnico-servicio, conformado por mecánicos, eléctricos, vulcanizadores y personal de limpieza, participaron 20 trabajadores (14.6%). Finalmente, se reporta una media de edad de 48 años y una antigüedad promedio de 9 años dentro de la empresa.

En cuanto a la distribución de escolaridad, el 9.5% contaban con primaria, el 52.6% tenía secundaria, el 29.2% había terminado la preparatoria o nivel medio superior, el 8% licenciatura y el .7% contaban con algún posgrado. De igual forma se muestra que el 46% pertenecía al turno matutino, el 27.7% al turno vespertino, el 10.2% al turno nocturno y el 15.3% pertenecía al turno rotativo o cortado.

Se utilizó el Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluar el Entorno Organizacional en

los Centros de Trabajo, propuesta como Guía de Referencia III en NOM-035-STPS-2018, para aquellos centros de trabajo que tienen más de 50 trabajadores, en el cual se mide la percepción de los factores de riesgo psicosocial en su centro de trabajo. El cuestionario contiene 72 preguntas en una escala tipo Likert (Ortiz, 2021), y con opciones de respuestas desde siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca; además de dos preguntas con respuesta dicotómica.

Este instrumento no indica los niveles de confiabilidad y validez del cuestionario, por consiguiente, se realizó el análisis del Alpha de Cronbach para conocer su coeficiente de confiabilidad obteniendo un Alpha de  $\alpha = .961$ . Así mismo, este cuestionario evalúa los factores de riesgo psicosocial en 5 categorías, que a su vez están integradas por 10 dominios y 25 dimensiones. Se realizó el análisis del Alpha de Cronbach para conocer la confiabilidad de cada una de sus categorías.

La categoría ambiente de trabajo cuenta con 5 ítems y se identificó un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = .683$ . Dentro de esta categoría se encuentra el dominio de condiciones del ambiente de trabajo que se compone por las dimensiones de condiciones peligrosas e inseguras, condiciones deficientes e insalubres y trabajos peligrosos, a las que les corresponden 2, 2 y 1 ítem, respectivamente.

La categoría de factores propios de la actividad contiene 25 ítems y un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = .822$ . Dentro de esta categoría se encuentran el dominio de carga de trabajo que consta de 15 ítems, y se integra por las dimensiones de cargas cuantitativas, ritmos de trabajo acelerado, carga mental, cargas psicológicas, cargas de alta responsabilidad y cargas contradictorias e inconsistentes; y el dominio falta de control sobre el trabajo que se integra por 10 ítems y contiene las dimensiones de falta de control y autonomía sobre el trabajo, limitada o nula posibilidad de desarrollo, insuficiente participación y manejo del cambio y limitada o inexistente capacitación.

Acerca de la categoría de organización del tiempo de trabajo, está integrada por 6 ítems y cuenta con un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = .628$ . Los dominios que componen esta categoría son la jornada de trabajo que consta de 2 reactivos, y está compuesto por la dimensión jornadas de trabajo extensas; y el dominio interferencia en la relación trabajo-familia que consta de 4 reactivos, y se compone de las dimensiones influencia del trabajo fuera del tiempo laboral e influencia de las responsabilidades familiares.

La categoría de liderazgo y relaciones en el trabajo cuenta con 26 ítems y tiene un coeficiente de confiabilidad de

$\alpha=.949$ . Los dominios que componen esta categoría son liderazgo, que tiene 9 ítems y la integran las dimensiones escasa claridad de funciones y características del liderazgo, con 4 y 5 ítems respectivamente; relaciones en el trabajo, que contiene 9 ítems y las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo y deficiente relación con los colaboradores que supervisa, con 5 y 4 ítems respectivamente; y el dominio violencia, con la dimensión violencia laboral con 8 ítems.

En cuanto a la categoría entorno organizacional, está integrada por 10 ítems y un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=.803$ . En esta categoría se encuentran los dominios de reconocimiento del desempeño con 6 ítems e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad con 4 ítems. En el primer dominio se ubican las dimensiones escasa o nula retroalimentación del desempeño y escaso o nulo reconocimiento y compensación, mientras que en el segundo dominio se tienen las dimensiones de limitado sentido de pertenencia e inestabilidad laboral.

Se identificó a todo el personal, solicitando a la empresa la relación del total de trabajadores para elaborar una base de datos con la información general de los participantes, clasificándolos por grupos de trabajo: directivos, jefes, administrativos, operativos y técnico-servicios.

En relación con los aspectos éticos, ambos consentimientos informados (para el empleador y los trabajadores), fueron evaluados y aceptados por expertos en el área del cuerpo académico de psicología organizacional de la Universidad Autónoma de Yucatán. Se explicitó que la participación en el estudio era de carácter voluntaria, que no revestía riesgos en ningún sentido, y que los cuestionarios buscan capturar la percepción de exposición a un riesgo específico psicosocial. Se aseguró un tratamiento seguro y

confidencial de los datos allí vertidos, los que se presentan de forma agrupada y sólo fueron utilizados con fines investigativos. El cuestionario fue autoadministrado, de forma anónima y entregado personalmente a cada uno de los grupos formados previamente de acuerdo con la planeación provista por la empresa. El tiempo promedio de responder el cuestionario fue de 45 minutos.

Finalmente, las respuestas recabadas fueron analizadas con el programa estadístico SPSS versión 23 (*Statistical Package for Social Sciences*) en el cual se realizaron análisis descriptivos de medidas de frecuencia y tendencia central, primero contemplando el total de la muestra, y después realizando análisis individuales por cada grupo de trabajo conformado.

**RESULTADOS**

Para el análisis de los resultados se tomaron en consideración los criterios de evaluación establecidos en la NOM-035-STPS-2018. Se encontró que el nivel de percepción de riesgo psicosocial de toda la empresa se encuentra en una calificación alta con una puntuación de 117.68 (ver Tabla 1), es decir, que los participantes perciben como amenazantes y con más frecuencia algunos factores de riesgo psicosocial, lo que podría poner en riesgo su salud biopsicosocial.

En cuanto a la calificación del total de participantes de las categorías, se encuentra que los factores propios de la actividad son percibidos con un nivel de riesgo alto; los factores de organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo y entorno organizacional puntuaron en un nivel de percepción de riesgo medio; y, el factor de ambiente de trabajo es percibido con un nivel de riesgo bajo (ver Tabla 2).

Tabla 1  
Nivel de percepción de riesgo psicosocial de la empresa

		Nivel de riesgo				
Factor	Riesgo	Nulo o despreciable Cfinal<50	Bajo 50<Cfinal<75	Medio 75<Cfinal<99	Alto 99<Cfinal<140	Muy alto Cfinal>140
Resultado	General				117.68	

Nota: Cfinal= Calificación final

Tabla 2  
Resultado categorías total de trabajadores

Categorías	Media	Nivel de riesgo
Ambiente de trabajo	8.89	Bajo
Factores propios de la actividad	57.73	Alto
Organización del tiempo y del trabajo	8.37	Medio
Liderazgo y relaciones en el trabajo	30.58	Medio
Entorno organizacional	16.41	Medio

Así mismo, en las calificaciones de los dominios del total de participantes, se puede observar que la carga de trabajo y la falta de control sobre el trabajo obtuvieron un nivel de percepción de riesgo alto. Los factores de jornada de trabajo, liderazgo y reconocimiento del desempeño puntuaron en un nivel de riesgo medio. En un nivel de riesgo bajo se encuentran los factores de condiciones de ambiente de trabajo, interferencia trabajo familia, violencia e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, así como las relaciones de trabajo, que son percibidas con un nivel de riesgo nulo o despreciable (ver Tabla 3).

de jornada de trabajo, interferencia trabajo-familia, relaciones de trabajo, violencia y reconocimiento del desempeño puntuaron en un nivel de percepción de riesgo bajo; y, condiciones del ambiente de trabajo, liderazgo e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad obtuvieron una puntuación nula o despreciable.

Respecto a los jefes, el dominio con mayor índice de percepción de riesgo es la carga de trabajo, resultado que coincide con el grupo anterior. La falta de control sobre el trabajo y la jornada de trabajo se perciben en un nivel de riesgo medio. Asimismo, las condiciones del ambiente de

Tabla 3  
Resultado dominios total de trabajadores

Dominios	Media	Nivel de riesgo
Condiciones de ambiente de trabajo	8.89	Bajo
Carga de trabajo	31.90	Alto
Falta de control trabajo	21.84	Alto
Jornada trabajo	3.49	Medio
Interferencia trabajo familia	4.88	Bajo
Liderazgo	13.24	Medio
Relaciones trabajo	8.54	Nulo
Violencia	8.79	Bajo
Reconocimiento desempeño	11.59	Medio
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	4.82	Bajo

Para la identificación del nivel de percepción de los factores de riesgo psicosocial de cada uno de los grupos de trabajo conformados (ver Tabla 4), se encuentra que:

En el grupo de directivos, el dominio con mayor índice de percepción de riesgo es la carga de trabajo. Los dominios

trabajo, interferencia trabajo-familia, relaciones de trabajo, violencia, reconocimiento del desempeño e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad obtuvieron una puntuación de percepción de riesgo baja. Por último, el liderazgo se percibe como un factor de riesgo nulo o despreciable.

Tabla 4  
Resultado dominios por grupo de trabajo

Dominios	Media de nivel de riesgo por grupo				
	Directivos	Jefes	Administrativo	Operativo	Técnico Servicio
Condiciones de ambiente de trabajo	3	5.76	4.87	10.41	9.04
Carga de trabajo	28	31.30	27.56	35.79	22.08
Falta de control trabajo	11.75	15.46	17.56	24.09	22.17
Jornada trabajo	1.50	3.53	2.87	3.96	2.56
Interferencia trabajo familia	4.75	5.53	3.93	5.10	4.39
Liderazgo	8.25	8.07	6.81	15.64	12.95
Relaciones trabajo	11	11.69	6.75	8.46	7.81
Violencia	8.25	9.92	6.31	9.32	8.04
Reconocimiento desempeño	8	9.23	14.06	11.81	11
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	3.25	4.53	4.75	5.12	4.22

En el grupo de operadores los dominios con mayor índice de percepción de riesgo fueron la carga de trabajo y falta de control sobre el trabajo. Las condiciones del ambiente de trabajo, jornada de trabajo, liderazgo y reconocimiento del desempeño obtuvieron una puntuación de nivel de riesgo medio. En cuanto a los dominios de interferencia trabajo-familia, violencia y insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, se encuentra que son percibidos con nivel de riesgo bajo. Finalmente se observa que las relaciones de trabajo en este grupo se perciben como un factor de riesgo nulo o despreciable.

Con relación a los niveles de percepción de riesgo de los dominios obtenidos por el grupo de administrativos, los factores de carga de trabajo y reconocimiento del desempeño puntuaron con una calificación de riesgo alto. Los factores de falta de control sobre el trabajo y jornada de trabajo obtuvieron un nivel de percepción de riesgo medio. El dominio insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad es percibido con un nivel de riesgo bajo, así como las condiciones del ambiente de trabajo, la interferencia trabajo-familia, liderazgo, relaciones de trabajo y violencia se perciben como factores de riesgo con una puntuación nula o despreciable.

Finalmente, en el grupo técnico-servicios el dominio con mayor índice de percepción de riesgo fue el factor de falta de control sobre el trabajo. En un nivel de riesgo medio se observan las condiciones del ambiente de trabajo, carga de trabajo, jornada de trabajo, liderazgo y reconocimiento del

desempeño. Asimismo, se observa que los factores de interferencia trabajo-familia, violencia e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, obtienen una puntuación de riesgo baja, y por último las relaciones de trabajo son percibidas con un nivel de riesgo nulo o despreciable

Después de la obtención de los resultados, se realizaron diferentes actividades de retroalimentación de la información con todo el personal de la empresa según el nivel y grupo de trabajadores.

#### DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio era identificar el nivel de riesgo psicosocial de la empresa, así como el nivel de percepción de los factores de riesgo psicosocial en cada uno de los grupos de trabajo. Con este diagnóstico se logró obtener un acercamiento a los factores de riesgo psicosocial de la empresa de transporte público, relevante a su vez, por la importancia de este sector por el servicio que ofrece para el desarrollo de una localidad (AFI, 2012 en Anguita et al., 2014).

Se trabajó con la Guía de Referencia III para la identificación de factores de riesgo psicosocial y promoción de un entorno organizacional favorable, instrumento propuesto por la NOM-035-STPS-2018, el cual divide a los factores de riesgo en categorías y dominios, según su origen y naturaleza, y se trabajó con una muestra representativa del total de trabajadores analizando los resultados de forma global y por grupos de trabajo.

Asimismo, se destaca la participación activa de la mayoría de los integrantes de la organización y tal como mencionan Aguilar et al., citado en Pulido y Torres (2021), en la medida que el personal se involucre desde el diagnóstico y los jefes demuestren interés por implementar estrategias y programas para la gestión de ser un entorno organizacional saludable, todos los integrantes de la organización tendrán una mejor percepción de su salud, calidad de vida y la mejora de la productividad en la organización (Aguillón et al, 2020 y Saldaña, 2020).

Por su parte, los resultados de la calificación general de percepción de riesgo psicosocial indican que la empresa percibe un nivel de riesgo psicosocial alto, lo que significa que los participantes con frecuencia perciben como amenazantes y con más frecuencia algunos factores de riesgo psicosocial, lo que podría poner en riesgo su salud biopsicosocial. De acuerdo con Cox, Griffiths y Rial-González (2005) y Moreno y Báez (2010), la relación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral afectan los diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo, como, por ejemplo, los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias. Aunado a esto, un estudio sobre factores de riesgo psicosocial y patologías laborales en operadores relaciona la presencia de factores de riesgo psicosocial y enfermedades respiratorias (Aranda et al., 2011).

En relación con el resultado de las categorías, se encuentra que los factores propios de la actividad son los que se perciben con más frecuencia en la empresa. Este hecho concuerda con el mismo estudio de Aranda et al. (2011), donde se observa una relación significativa entre los factores dependientes de la tarea con la incidencia de enfermedades gastrointestinales en operadores de autotransporte. Esto es de relevancia ya que los operadores de autotransporte representan la mayor fuerza laboral en una empresa de este giro, y los problemas relacionados con enfermedades y ausentismo laboral inciden directamente en la provisión del servicio afectando al interior de la empresa, así como a los usuarios.

En cuanto la percepción de riesgo psicosocial en los grupos participantes, el factor de carga de trabajo se percibe como riesgo alto en los grupos de directivos, jefes, operadores y administrativos. Estos resultados concuerdan con el estudio de Ramírez et al. (2021) sobre el nivel de riesgo psicosocial, la carga de trabajo y el tipo de contrato, en donde se encontró que el personal administrativo participante es quien percibe un mayor nivel de riesgo. De igual forma,

en el trabajo de Campbell et al. (2019) sobre el análisis de la carga de trabajo en una empresa de alquiler, venta y reparación de equipos para la construcción, los resultados mostraron que personal de alta dirección (gerentes y jefes) son más propensos a sufrir mayor carga laboral, además que para el nivel intermedio al igual que en alta dirección la carga con mayor grado fue la mental, mientras que para los cargos de nivel operativo se presentó un nivel alto de carga física.

Con relación a la carga de trabajo, el grupo de técnico-servicios, no mostró un nivel de riesgo alto como los demás grupos de la muestra. Esto podría deberse a que la mayoría de los participantes de este grupo en esta empresa son mecánicos, eléctricos y vulcanizadores automotrices, los cuales reciben un bono de productividad por el número de horas trabajadas y unidades atendidas. Este hecho parece contraponerse con lo que afirma Candia y Pérez (2018), que establecen que uno de los orígenes de la carga cuantitativa es el establecimiento de remuneraciones por metas y objetivos y sueldo variable, mayor que el fijo.

Asimismo, se observa que tanto en el grupo de operadores como en el grupo de técnico-servicios comparten la percepción de riesgo alto en relación con la falta de control sobre el trabajo. Esto es de esperarse ya que los operadores de autobús están expuestos a altos índices de siniestralidad y a factores fuera de su control como el tiempo, la distancia, las condiciones viales y otras actividades proveniente de la misma prestación del servicio tales como el ascenso y descenso de pasajeros, cobro, acomodo y atención, además de la atención al funcionamiento de la unidad y reparaciones menores de la unidad, entre otras, reflejando el carácter variado de su trabajo y quizás lo poco reconocido por la comunidad a la que sirven y por las autoridades (Cetina et al., 2018).

En cuanto al grupo de personal administrativo, unos de los factores con mayor prevalencia fue el reconocimiento del desempeño. Atendiendo al modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist (1998, citado en Candia y Pérez, 2018), que explica el estrés laboral en función de las posibilidades de las personas en gobernar su futuro y las recompensas a largo plazo, los trabajadores de este grupo presentarían un riesgo considerable de sufrir enfermedades, ya que, a su vez este grupo también percibe a la carga de trabajo como un factor de riesgo alto. En este sentido, resulta necesario diseñar acciones de evaluación e intervención dirigidas a los diferentes grupos de trabajo en la empresa, tal como lo señala la NOM-035-STPS-2018, cuando se refiere a la

realización de evaluaciones específicas y medidas de control de acuerdo con los resultados del diagnóstico.

Con base en los datos obtenidos en este diagnóstico y en colaboración con los integrantes de los diferentes grupos de trabajadores, se pudo identificar que la empresa se encuentra en un alto riesgo de factores de riesgo psicosocial, específicamente en el factor de carga de trabajo, por lo que es altamente prioritario trabajar en el diseño de políticas y programas de prevención que permitan promover la salud de los trabajadores y la mejora del entorno organizacional.

En concordancia con los resultados, habría que considerar realizar modificaciones en la organización del trabajo, en lo que se refiere específicamente al cambio de políticas, procedimientos y reglas de trabajo; a la variedad de tareas que realizan, a la rapidez de la ejecución de estas y al tiempo limitado para realizarlas ante una supervisión estricta, constante e inesperada, y que, además, se vuelven rutinarias y monótonas, así como a los cambios en los métodos para realizar sus actividades, incluyendo las nuevas tecnologías.

Una limitación notable en el desarrollo de este estudio fue que, por motivos laborales, no se pudo contar con una muestra del grupo de coordinadores de ruta. La participación de este grupo habría mostrado una perspectiva diferente que sumaría a este trabajo debido a que, por la naturaleza de sus funciones, es el único grupo que trabaja el total de su jornada laboral fuera de las instalaciones de la empresa, en condiciones muy particulares y sin necesidad de acudir a reportarse diariamente.

A manera de conclusión, se reafirma el hecho de que realizar actividades cotidianas del trabajo puede generar en el trabajador efectos positivos o negativos para su salud y bienestar. Cuando una persona está motivada y percibe como satisfactorio su trabajo, aumenta su capacidad de trabajo e incrementa su productividad y eficacia, pero cuando el trabajo sobrepasa las capacidades de la persona, le genera ansiedad, estrés laboral, factores de riesgo y negatividad (Saldaña, 2019). Es por ello, la importancia de establecer programas para mitigar los factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral.

#### CONFLICTOS DE INTERÉS

Se declara no tener conflictos de interés por parte de los autores de esta investigación.

#### REFERENCIAS

- Aguillón, J. M., Palomino, L., Zea de Jesús, M., Ruiz Vargas, N. V., Juárez Nilo, S. G., Villarreal Rios, E., & Gallegos Torres, R. M. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadoras del sector secundario. *Horizonte de enfermería*, 31 (2), 135-147.
- Anguita, F., Duarte, B., & Flores, S. (2014). Situación actual del transporte público urbano: la visión de las empresas operadoras. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* 20, 16-22. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.iedee.2013.10.003>
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Torres López, T., Salazar Estrada, J., & Sánchez Torres, J. L. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. 40, núm. 2, junio, 266-278.
- Buckley, P. (2013). Violence at work: Findings for the Crime Survey for England and Wales 2011/12. Londres: Health and Safety Executive and Office for National Statistics. [hse.gov.uk/statistics/index.htm](http://hse.gov.uk/statistics/index.htm)
- Campbell, J., Cuellar, T., Fernández, O., Moreno, R., & Villalobos, B. (2019). Análisis de la carga de trabajo en la carga de trabajo en la empresa Servi Havel de la costa S.A.S. *Investigación y Desarrollo en TIC*, vol. 10, no. 2, 58-70.
- Candia, M. y Pérez, J. (2018). Manual del Método del Cuestionario SUSES0 ISTAS 21. Superintendencia de Seguridad Social de Chile.
- Cetina Canto, T., Escamilla Quintal, M., Centeno Ley, G., & Aguilar Ortega, C. (2018). Calidad de vida en el trabajo en operadores de autotransporte. *Psicología desde el Caribe Número especial*, 80-97. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.4.306>.
- Colmenares-De la Torre, J., Guzmán, O. B., Cordero, I., & Lara-Orozco, L. (2018). Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en empresa confitera de Jalisco. *RevSaJal Año 6 Número 1 Enero-Abril 2019*, 64-69.

- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. <https://osha.europa.eu/en/publications/report-research-work-related-stress>
- Cunradi, C. B., Greiner, B., & Ragland, D. R. (2005). Alcohol, stress-related factors, and short-term absenteeism among urban transit operators. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, Vol. 82, No. 1, 43-57. doi:10.1093/jurban/jti007
- Cuoto, M. T., & Lawoko, S. (2011). Burnout, workplace violence and social support among drivers and conductors in de roas passenger transport sector in Maputo City, Mozambique. *Journal of occupational health (53)*, 214-221. doi:10.1539/joh.l10102
- Decreto 421 de. (s.f.). Obtenido de [https://www.yucatan.gob.mx/docs/pdf/Reglamento\\_vialidad.pdf](https://www.yucatan.gob.mx/docs/pdf/Reglamento_vialidad.pdf)
- Dzib, N. B., Campos, M. d., Novelo, V. d., & Pérez, D. G. (2016). Percepciones de riesgo y clima de seguridad en operadores de transporte en Mérida, Yucatán. *Acta de investigación psicol vol.6 no.1*, 2277 - 2285. doi:[https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(16\)30049-7](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(16)30049-7)
- European Agency for Safety and Health at Work. (2011). *Occupational safety and health in figures: Occupational safety and health in the transport sector. An overview*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union. <https://www.yumpu.com/en/document/read/18063958/luxembourg-european-agency-for-safety-and-health-at-work>
- European Commission Employment, Social Affairs and Opportunities. (2010). *Health and Safety at Work in Europe (1999-2007). A statistical portrait*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-statistical-books/-/ks-31-09-290>
- Issever, H., Onen, L., Sabuncu, H., & Altunkaynak, O. (2002). Personality characteristics, psychological symptoms and anxiety levels of drivers in charge of urban transportation in Istanbul. *Occup Med* 52(6), 297-303. doi: 10.1093/ocmed/52.6.297
- Kompier, M. A., & Di Martino, V. (1995). Review of bus drivers' occupational stress and stress prevention. *Stress Medicine* 11 (4), 253-262. <https://doi.org/10.1002/smi.2460110141>
- Levi, L. (1998). Factores psicosociales, estrés y salud. En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (págs. 34.3-34.6). Oficina Internacional del Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/877.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Guía del formador SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas del SST en el lugar de trabajo (2nd ed.)*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_203378.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Género, salud y seguridad en el trabajo: La organización del trabajo y los riesgos psicosociales; una mirada de género*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Ortiz Henderson, G., & Palmas Pérez, S. A. (2021). *Investigación cualitativa y cuantitativa en educación y en cultura digital: métodos y perspectivas*. Juan Pablo Editor.
- Pulido Cavero, C., & Torres Arce, L. (2021). *Mundo del trabajo y las organizaciones en transformación: Desafíos sociales, políticos y éticos*. ALETHEYA E.I.R.L.
- Ramírez Hernández, D. Y., Ruiz Ramos, L., Velázquez Narváez, Y., & Monreal Aranda, O. (2021). Nivel de riesgo psicosocial en carga de trabajo y tipo de contrato en trabajadores de H. Matamoros, Tamaulipas. *EDUCATECONCIENCIA*, 29 (32), 7-22.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014). *Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014*. México. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

- Salas Ollé, C., & Meliá Navarro, J. L. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidentes en una empresa de transporte urbano de economía social. *Trabajo presentado al Tercer Congreso Internacional de Riesgos Laborales*. Santiago de Compostela. <https://www.uv.es/meliajl/Papers/2004SalasMelia.pdf>
- Saldaña Orozco, C., Bustos Saldaña, R., Barajas Martínez, A., & Ibarra Rentería, G. M. (2019). Liderazgo y riesgo psicosocial en instituciones de educación superior en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, 1238-1245. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051015/>
- Saldaña Orozco, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez Carvajal, O. I., & Madrigal Torres, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de ciencias sociales*, Vol. 26, N°. 1, 25-30.
- Sauter, S. L., Hurrell Jr, J. J., Murphy, L. R., & Levi, L. (1998). Factores psicosociales y organizativos. En OIT, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (págs. 34.2-34.3). Oficina Internacional del Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS-2018) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)
- Silva, H., Lefio, Á., Marchetti, N., & Benoit, P. (2014). Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral. *Ciencia y Trabajo* 16 No. 50, 64 a 74. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200002>
- Soriano, R. (2022). *Cómo se escribe una tesis*. México: Berenice ediciones.
- Subsecretaría de Transporte. (2021). *Estadística Básica del Autotransporte Federal*. México: Secretaría de Comunicaciones y Transporte. <https://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/autotransporte-federal/estadistica/2021/>