

## INCIDENCIA DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS CON BASE EN LA NOM-035-STPS-2018

Julia Marisol Chan Chi.<sup>1</sup>Leonor Elena López Canto.<sup>2</sup>

### RESUMEN

Los cambios en el entorno legal de las organizaciones en México, derivado de la obligatoriedad en cuanto al acatamiento de la NOM-035-STPS-2018, han ocasionado que estas se vean en la necesidad de implementarlas como parte de sus políticas laborales, con el objetivo de mitigar los efectos de los riesgos psicosociales presentes en las organizaciones. El objetivo de este trabajo es analizar los factores de riesgo psicosocial que fueron identificados en un diagnóstico realizado en una empresa de servicios de México mediante la aplicación de metodología de evaluación contenida en la NOM-035-STPS-2018. El estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, y los resultados arrojaron que las categorías de factores propios de la actividad, así como liderazgo y relaciones de trabajo exhiben niveles de riesgo de medio a alto. La identificación de estos factores contribuye a que la empresa estudiada pueda gestionar el impacto de estos riesgos para evitar que influyan en el desempeño del colaborador logrando así un sentido de pertenencia y motivación en los colaboradores generando así valor agregado para ambas partes. Derivado de los resultados del diagnóstico.

**PALABRAS CLAVE:** Factores de riesgo psicosocial, política organizacional, gestión de riesgo psicosocial, nom-035-stps-2018.

### INCIDENCE OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A SERVICE COMPANY BASED ON NOM-035-STPS-2018

<sup>1</sup> Contador Público, Universidad Autónoma de Yucatán, juliachan84@hotmail.com.

<sup>2</sup> Dra. en Ciencias de Gestión, Universidad Autónoma de Yucatán, leonor.lopez@correo.uady.mx.

## **ABSTRACT**

The changes in the legal environment of organizations in Mexico, derived from the mandatory compliance with NOM-035-STPS-2018, have caused these to be seen in the need to implement them as part of their labour policies, with the aim of mitigating the effects of psychosocial risks present in organisations. The objective of this work is to analyze the psychosocial risk factors that were identified in a diagnosis made in a service company in Mexico through the application of evaluation methodology contained in the NOM-035-STPS-2018. The study was conducted using a quantitative approach, and the results showed that activity-specific factor categories, as well as leadership and working relationships, exhibit medium to high risk levels. The identification of these factors helps the company studied to manage the impact of these risks to avoid influencing the performance of the collaborator, thus achieving a sense of belonging and motivation in the collaborators, thus generating added value for both parties. Based on the results of the diagnosis.

**KEYWORDS:** Psychosocial risk factors, organizational policy, psychosocial risk management, nom-035-stps-2018.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, sin importar el tamaño o giro del negocio, las organizaciones enfrentan constantemente turbulencias e incertidumbre en el entorno en que operan, derivados de factores como la globalización, los cambios tecnológicos, culturales, una mayor competencia en el mercado entre otros factores frecuentemente vistos como desestabilizadores del entorno organizacional. (Ahumada, 2001). La naturaleza y la forma de realizar las actividades laborales se han transformado imponiendo exigencias cada vez más complejas, por lo que ha cobrado importancia creciente la atención a los factores de riesgo psicosocial, que producen efectos adversos en la salud de los trabajadores los cuales pueden ocasionar afectaciones en sus condiciones físicas y psíquicas y a su vez pueden influir en su desempeño laboral señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012).

Debido a que el capital humano y el conocimiento pueden llegar a ser un activo intangible para constituir una ventaja competitiva, debe ser considerado entonces como un interés primordial para las organizaciones, el contar con empleados competentes, motivados y con actitud positiva al trabajo que representen la identidad, valores y objetivos de una empresa exitosa Montoya y Boyero, (2016). Para alcanzar ello las organizaciones deben procurar un entorno organizacional favorable dentro del ámbito laboral enfocado en mejorar el desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores tal y como lo establece la NOM-035-STPS-2018.

El estudio se realizó en una organización de México. perteneciente al sector servicios que ante la entrada en vigor de la NOM-035-STPS-2018 se ve obligada a implementarla por lo que realiza el diagnostico de los factores de riesgo psicosocial cuyo resultado analizado muestra que derivado del nivel de riesgo determinado es necesario que la organización revise sus políticas de prevención de los factores de riesgo

psicosocial. Sin embargo, la organización no cuenta con una política establecida. Por lo que el objetivo de este estudio es analizar los factores de riesgo psicosocial que fueron identificados en el diagnóstico realizado en una empresa de servicios mediante la aplicación de la metodología de evaluación contenida en la NOM-035-STPS-2018. Con el fin de diseñar políticas basadas en dicha norma para la prevención de factores de riesgo psicosocial.

**Incidencia de los factores de riesgo psicosocial**

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (1984) estos factores derivan de las interacciones representadas entre medio ambiente de trabajo, satisfacción en el trabajo, condiciones en la organización, capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, costumbre y cultura, así como de las condiciones personales fuera del trabajo los cuales tienen incidencia en la salud, rendimiento del trabajo y la satisfacción en el trabajo. Lo cual se representa gráficamente en la Figura 1. que se muestra a continuación.

**Figura 1**

*Factores psicosociales en el trabajo*



**Nota:** Organización Internacional del Trabajo (OIT), (1984).

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican las consecuencias y efectos organizacionales y laborales que pueden tener en el trabajador (Tabla 1.).

**Tabla 1**

*Factores psicosociales causas y efectos.*

Consecuencias	Efectos
---------------	---------

Problemas relacionados con la Salud	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costos económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

**Nota:** Adaptación de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008).

De acuerdo con lo que sostienen estos autores la organización juega un papel determinante respecto a la proliferación de factores de riesgo psicosocial; ya que el clima laboral y las características individuales de cada persona son factores decisivos para determinar la magnitud de alcance y forma de reacción ante situaciones dañinas para la salud física, mental y social de los individuos dentro del ambiente laboral.

### **Importancia del diseño de políticas organizacionales para la prevención de factores de riesgo psicosocial**

Como se ha expuesto, la incidencia de los factores de riesgo psicosocial afecta no solo a la salud de trabajador sino también a su productividad y desempeño. Ante ello es importante la prevención de los factores de riesgo psicosocial; para ello es necesario la gestión de estos riesgos.

Para ello la organización debe adoptar políticas empresariales para la gestión cabe señalar que una política empresarial, se define como “aquella práctica que se ocupa de gestionar los conflictos colectivos y de crear coherencia social, proporcionar una metodología para guiar al empresario mediante una ideología, normas y criterios transformados en decisiones organizacionales” (Ilera e Ilera, 2015, p.25). Es decir, las políticas de una organización constituyen una guía en el orden estructural que indican el camino por medio del cual la organización trata de crear compromiso entre esta y los individuos que la integran. Para ello el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2018) sostiene que para la gestión de dichas políticas los directivos de la organización deben tener la percepción de la afectación que causa la presencia de los factores de riesgo psicosocial para poder gestionarlos.

Por su parte Organización Mundial de la Salud (OMS) (2010) menciona que se deben desarrollar e implementar políticas a nivel empresa, para apoyar a la salud del trabajador; y autores como Herazo, Ospina y Ramírez, (2013) señalan la importancia de que las organizaciones generen políticas que

busquen cuidar, promover iniciativas que para mejorar la calidad de vida del trabajador en un ambiente de trabajo sano para el trabajador; es decir las empresas deben centrarse en la gestión de políticas de riesgo psicosocial.

Estas políticas deben abarcar principios básicos de gestión de riesgos psicosociales para identificar, eliminar o minimizar de la manera más eficaz el riesgo para la salud tal y como señalan Potter, O'Keeffe, Leka, Webber, y Dollard, (2019). A su vez la NOM-035-STPS-2018 establece que la política de prevención de riesgos psicosociales:

---

Es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo (NOM-035-STPS, 2018, p.4).

---

También menciona que dicha política para la prevención de factores de riesgo psicosocial deberá indicar quiénes serán los responsables; los cuales deben tener capacidad para su aplicación y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; asignar responsabilidades a las personas y a los equipos de trabajo, y la capacitación para la aplicación de las políticas

Por su parte, la OIT (2020) afirma que un buen desempeño en salud en el trabajo puede aumentar la motivación y la productividad de los trabajadores, disminuir el ausentismo, atraer talento, y asegurar relaciones comerciales entre los sectores público y privado y puede llegar a ser clave para la gestión de la reputación o conducta empresarial responsable. A su vez los gobiernos también se han dado cuenta de la importancia de crear y aplicar políticas públicas que regulen las condiciones de los trabajadores dentro de las empresas y recalcar el énfasis en prevenir estos riesgos.

### **NOM-035-STPS-2018**

Esta norma establece normatibidades obligatorias para las orgasnizaciones en término de enfermedades riesgos psicosociales incluyendo las dimensiones, dominios y categorías de acuerdo a la NOM-035-SPTS-2018.

La finalidad de esta norma es que las empresas se encarguen de promover entornos de trabajo saludables por ello la norma define este concepto como:

---

“Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño”. (p. 5).

---

Hoy en día el ser reconocido como una empresa saludable implica no solo mejorar la reputación, sino también el proceso incide en los resultados empresariales (OMSS, 2010). Por lo que Empleados saludables es igual a un aumento en la productividad. (Sanagustín, 2020). Como se puede ver un entorno de trabajo saludable contribuye a mejor no solo a mejorar la salud de los empleados sino también incide en los resultados del colaborador.

## **MÉTODO**

Para esta investigación se utilizaron como instrumentos de evaluación de acuerdo con los cuestionarios contenidos en la guía de Referencia II identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contenidos en la NOM-035-STPS-2018 para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.

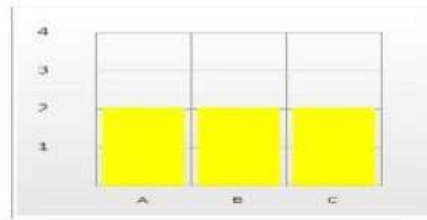
## **RESULTADOS**

Para el diagnóstico se tomó una muestra aleatoria de 71 trabajadores, conformado por 60 hombres y 11 mujeres de entre 25 y 59 años, siendo la población total de 87 trabajadores sin embargo de la muestra seleccionada un trabajador se rehusó a contestar. En la organización se encontró que la métrica global de la empresa muestra que los trabajadores tienen un riesgo de medio (Figura 2.).

### **Figura 2**

*Resultado general de la empresa.*

### Resultado General



A. Calificación final global	82.65	Medio
B. Femenino	86.73	Medio
C. Masculino	81.90	Medio

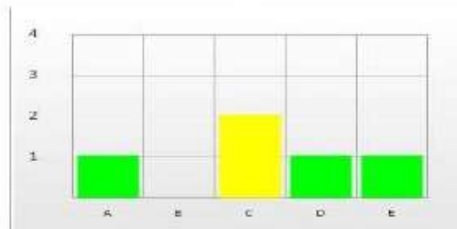
**Nota:** Información interna de la empresa (2020).

En el análisis por categoría se determinó un nivel de riesgo medio en la categoría de factores de propios de la actividad, y riesgo bajo en las siguientes categorías: ambiente de trabajo, entorno organizacional, liderazgo y organización del tiempo de trabajo. (Figura 3.)

### Figura 3

*Resultado por categoría del riesgo*

#### Por categorías



A. Ambiente de trabajo	7.39	Bajo
B. Entorno organizacional	9.75	Nulo
C. Factores propios de la actividad	39.07	Medio
D. Liderazgo y relaciones en el trabajo	20.85	Bajo
E. Organización del tiempo de trabajo	5.59	Bajo

**Nota:** Información interna de la empresa (2020).

Otro de los resultados relevantes es el análisis por departamento en él se encontró que el riesgo más alto corresponde al departamento de contabilidad, con nivel de riesgo alto. Los departamentos administrativo y ductería tienen un riesgo bajo, mientras que los departamentos de ductería y servicios tienen un riesgo medio (Figura 4).

**Figura 4**

*Métrica global de cada departamento*

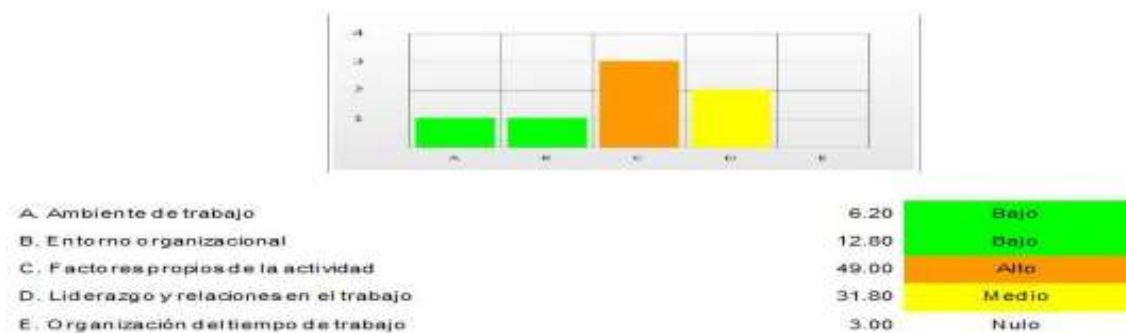


**Nota:** Información interna de la empresa (2020).

En el departamento de contabilidad arrojo un resultado alto en la categoría de factores propios de la actividad y medio en la categoría liderazgo y relaciones de trabajo; respecto a las categorías de ambiente de trabajo y entorno de trabajo resulto un riesgo bajo, siendo nula la categoría de organización del trabajo (Figura 5).

**Figura 5**

*Métrica por categoría del riesgo del departamento de contabilidad.*



**Nota:** Información interna de la empresa (2020).



## DISCUSIÓN

En el diagnóstico realizado se encontró que la empresa tiene riesgo psicosocial de nivel medio. El análisis específico permitió identificar a nivel departamento cuales son las categorías en los cuales la empresa debe poner mayor atención.

## CONCLUSIÓN

Se puede concluir que el diagnóstico realizado permitió identificar las áreas prioritarias de intervención en donde la organización debe centrar sus esfuerzos para implementar acciones o estrategias potenciales para realizar intervenciones ya sea a nivel organizacional, grupal o individual. También se determina que la presencia de factores de riesgo psicosocial en el ambiente o entorno de trabajo puede tener incidencia en los trabajadores ya que se los resultados mostraron categorías de mayor riesgo lo cual puede tener efectos en la salud, bienestar y desempeño del trabajador por lo que la organización. En base a ello se recomienda que la organización diseñe primeramente políticas para la gestión y prevención de los riesgos determinados el fin de evitar que estos influyan en el desempeño del colaborador; y que posteriormente las implemente para promover un sentido de pertenencia y motivación en los colaboradores pues al ser el recurso humano un elemento fundamental para la organización un empleado comprometido y feliz contribuye a generar un valor agregado a la organización.

## REFERENCIAS

- Ahumada Figueroa, L. (2001). *Teoría y cambio en las organizaciones Un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional*. Santiago de Chile: Ediciones Universitarias de Valparaíso. Obtenido de [https://www.euv.cl/archivos\\_pdf/teoria\\_cambios.pdf](https://www.euv.cl/archivos_pdf/teoria_cambios.pdf).
- Alvarado Calderón, J. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del sindicato de trabajadores del ministerio de transporte y obras Públicas. Tesis de licenciatura*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Herazo Ruiz , C., Ospina Serna, M., & Ramirez Henao, S. (2013). *Factores psicosiales y organizacionales que Afectan a la productividad. Tesis de Especialidad*. Universidad de Medellín, Medellín.
- Ilera , L. E., & Ilera, J. C. (2015). *Política empresarial*. Bogotá: CESA.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2003). *Manual de procedimientos de prevención de riesgos laborales*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Visión de Futuro, 20(2)*, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>

- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. (23 de 10 de 2018). Diario Oficial de la Federación. México: Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. Obtenido de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). *SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Ginebra: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Entornos seguros y saludables: Una guía para apoyar a las organizaciones empresariales para promover la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra.: ILO Publications. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_764111.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_764111.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT); Organización Mundial de la Salud (OMS);. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT/OMS.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra: OMS.
- Potter, R., O'Keeffe, V., Leka, S., Webber, M., & Dollard, M. (2019). Revisión analítica del contexto de la política australiana para la salud psicológica y los. *Elsevier*, 37-48. doi:10.1016/J.SSCI.2018.09.012
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring psychosocial risks at work. I. En S. Leka & T. Cox (Eds). *The European Framework for psychological Risk*, PRIMA-EF 17-36 Nottingham: I-Who.
- Sanagustín, M. J. (2020). Empresas saludables y socialmente responsables. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL*, 18-19.