

Fortalecimiento de los factores psicosociales en una organización del sector productivo en Michoacán, México

Strengthening psychosocial factors in a productive sector organization in Michoacán, Mexico

Fortalecimento dos fatores psicossociais em uma organização do setor produtivo em Michoacán, México.



Lucía María Dolores Zuñiga Ayala

lucia.zuniga@umich.mx

<https://orcid.org/0009-0008-8549-1289>

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, México

José Alberto Camacho Mejía

jcamachom@gamsa.com.mx

<https://orcid.org/0009-0005-7682-078X>

Grupo Azucarero México, S. A, Taretan, México

Yoalli Cruz Zúñiga

yoalli.cruz@umich.mx

<https://orcid.org/0009-0002-4299-9433>

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, México

María Inés Gómez del Campo Del Paso

ines.paso@umich.mx

<https://orcid.org/0000-0001-9529-4635>

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, México

<https://doi.org/10.59993/simbiosis.V.5i9.61>

Artículo recibido: 28 de julio 2024 / arbitrado 15 de agosto 2024 / aceptado 14 de septiembre 2024 / publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

Palabras clave:

Factores psicosociales;
Bienestar laboral;
Riesgos psicosociales,
Mejora continua,
Intervención
multidisciplinar

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales y las condiciones de trabajo subyacentes para instrumentar estrategias que facilitaran el mejoramiento del contexto laboral. Fue cuantitativo y descriptivo con un muestreo aleatorio, una población de 117 colaboradores. Los datos se recopilaron mediante encuestas aplicadas en dos fases, antes y después de la implementación de actividades de capacitación y recreativas. Los resultados mostraron mejoras en varios factores psicosociales, como la carga mental y las responsabilidades de alta magnitud, aunque algunos aspectos aún requieren atención urgente. Este estudio subraya la importancia de abordar los factores psicosociales de riesgo para mejorar el bienestar de los trabajadores y sugiere la necesidad de intervenciones continuas y estrategias proactivas en la gestión del bienestar laboral. También visibiliza la importancia de integrar un equipo multidisciplinario conformado por profesionales de áreas técnicas, externos e internos, y de la Psicología en los programas de desarrollo organizacional.

ABSTRACT

Keywords:

Psychosocial Factors;
Workplace well-being;
Psychosocial risks;
Continuous improvement;
Multidisciplinary intervention

This research aimed to identify psychosocial risk factors and underlying working conditions to develop strategies for improving the work environment. The study was quantitative and descriptive, using random sampling of a population of 117 employees. Data were collected through surveys conducted in two phases: before and after implementing training and recreational activities. The results showed improvements in several psychosocial factors, such as mental load and high-magnitude responsibilities, though some aspects still require urgent attention. This study underscores the importance of addressing psychosocial risk factors to enhance workers' well-being and suggests the need for continuous interventions and proactive strategies in managing workplace well-being. It also highlights the importance of integrating a multidisciplinary team, including professionals from technical areas, both external and internal, and psychology in organizational development programs.



RESUMO

A pesquisa teve como objetivo identificar os fatores de risco psicossociais e as condições de trabalho subjacentes para desenvolver estratégias que melhorem o ambiente de trabalho. Foi um estudo quantitativo e descritivo, com amostragem aleatória envolvendo uma população de 117 colaboradores. Os dados foram coletados por meio de questionários aplicados em duas fases: antes e depois da implementação de atividades de capacitação e recreativas. Os resultados mostraram melhorias em vários fatores psicossociais, como carga mental e responsabilidades de alta magnitude, embora alguns aspectos ainda requeiram atenção urgente. Este estudo destaca a importância de abordar os fatores de risco psicossociais para melhorar o bem-estar dos trabalhadores e sugere a necessidade de intervenções contínuas e estratégias proativas na gestão do bem-estar no local de trabalho. Também enfatiza a importância de integrar uma equipe multidisciplinar composta por profissionais de áreas técnicas, tanto externos quanto internos, e de psicologia nos programas de desenvolvimento organizacional.

Palavras-chave: Fatores psicossociais; Bem-estar no trabalho; Riscos psicossociais; Melhoria contínua; Intervenção multidisciplinar

INTRODUCCIÓN

La crisis económica que se vivió durante aproximadamente 2 años, derivada de la pandemia por COVID-19, dejó sin trabajo a muchas personas y tuvo una influencia negativa en la economía, que se vino abajo, generando una inflación en México situándose en 7,88% desde la primera mitad de junio de 2020, teniendo el mayor nivel desde enero de 2001 (Cullell, 2022). Dicha inflación se ha considerado la más alta de nuestros tiempos, propiciando un mayor esfuerzo para obtener un ingreso que permita solventar las necesidades básicas, obligando a las personas que tienen un papel de proveedor a trabajar más. Actualmente, el mercado laboral no ofrece muchas ofertas de trabajo, aunado a que las oportunidades de acceder a un trabajo estable han

disminuido de manera considerable.

Cullell (2022) toma como referencia los datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) para señalar que en México existen poco más de 4,2 millones de unidades empresariales, de las cuales el 99,8 % son pequeñas y medianas empresas que generan el 52 % del producto interno bruto (PIB) nacional y el 72 % del empleo en el país. Es decir, las oportunidades en el mercado laboral dependen en gran medida de las pequeñas y medianas empresas que, por sus peculiaridades estructurales y de posicionamiento, logran sobrevivir en el mercado dependiendo del nivel de la demanda que tengan sus productos o servicios en el territorio nacional.

Esta situación conlleva a que las organizaciones se preocupen más por la eficacia de la empresa que por el bienestar de sus trabajadores, descuidando el mantenimiento de factores como la satisfacción personal, independencia, sentido de pertenencia entre otros que al no ser atendidos puede generar estrés, depresión o daños en la salud tanto de forma física como psicológica. Todas estas condiciones que están presentes en el ámbito laboral relacionados con las actividades que se desarrollan en la organización y que tienen la capacidad para afectar el bienestar de los trabajadores, se les conoce como factores psicossociales. Aunque hay estudios sobre el tema desde la década de los 80, su abordaje e importancia como elemento que incide en la productividad y la salud en el trabajo, ha cobrado auge recientemente.

Ante la complejidad y la dinámica cambiante del entorno laboral, los riesgos psicossociales han emergido como un desafío significativo para empleadores, trabajadores y legisladores por igual. La globalización, la digitalización, la precarización laboral

y los cambios en las estructuras organizacionales han contribuido a la aparición y la exacerbación de estos riesgos, lo que plantea la necesidad urgente de abordarlos de manera efectiva (Eurofound, 2017). Ya que su estudio sobre los factores psicosociales cobra auge desde aproximadamente 1970, retomaremos como antecedentes algunos autores que destacan la importancia de su atención.

Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) indican que desde 1974 las instituciones afiliadas a la Organización Mundial de la Salud han insistido en la influencia que tienen las condiciones laborales en la salud de los trabajadores a nivel mundial. Refieren que “los responsables de la higiene del trabajo poco se han interesado por determinar los factores psicosociales presentes en el trabajo mismo que pueden tener efectos negativos en la salud” (p. ix). Insisten en que “los problemas de salud mental de los trabajadores eran tipificados desde los clásicos cuadros clínicos definidos por la psiquiatría y que a pesar de que la ergonomía, hacia esfuerzos por adaptar las máquinas y los procesos de trabajo a la capacidad físicas y psíquicas del ser humano no logró ubicar los efectos de los factores psicosociales profesionales en el bienestar de los individuos que colaboraban organización (p.ix).

Rodríguez en 2009 refiere que “históricamente el trabajo ha representado a las sociedades en sí mismas pues es el hecho que distingue al ser humano en su quehacer, y le otorga al colectivo una caracterización propia. Así, con el devenir de los tiempos, hombres y mujeres han estado sometidos a situaciones referidas al trabajo, las cuales implican, inevitablemente, la inminencia de una situación de riesgo para su salud o su vida” (p. 129).

Gil-Monte (2012) habla de las condiciones de trabajo como factores psicosociales y dice que “son situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p. 238). A su vez, Astudillo (2014) menciona que es importante considerar que el trabajo comparte diversos elementos con el mundo subjetivo de las personas por lo que promueve un sentido de identidad del trabajador con su actividad productiva. Aunado a la identidad, la organización propiciará el bienestar de sus colaboradores, si se trabaja en un contexto motivante que brinda estatus e ingresos económicos. En un estudio realizado por el autor en organizaciones chilenas en 2014 encontró que, en algunas de ellas, existía cierto desconocimiento de la trascendencia que tiene identificar los factores psicosociales que inciden negativamente en el bienestar de los colaboradores, preocupándose en mayor medida por los niveles de productividad y por el factor económico que se genera con ella. Esto no es exclusivo de ese país y México no es la excepción.

Pero, ¿qué son los factores psicosociales en el trabajo? Moreno (2011) argumenta que es importante diferenciarse entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo porque los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo que pueden ser positivos o negativos, en tanto que los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos 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.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. Asimismo, dice que estos factores en ocasiones son difíciles de evaluar y controlar porque se extienden en el espacio y el tiempo son difíciles de objetivar, se mezclan con otros riesgos, algunos tienen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y en ciertas circunstancias son difíciles de modificar.

Ya señalamos algunas características, pero, todo esto, ¿cómo afecta al trabajador?, podemos asumir después de lo anterior que pueden provocar respuestas de inadaptación, tensión y estrés entre otros, estos factores tendrían la capacidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador en la organización, Patlán (s.f) enumera 8 factores como los principales riesgos psicosociales: el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el acoso laboral el acoso sexual, la inseguridad contractual, el Burnout, el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional y considera necesario que las organizaciones estén alertas acerca de las posibles causas que gestan

dichas problemáticas, porque su atención contribuye a salvaguardar la salud de los trabajadores y con ello la eficacia de estos en el desarrollo de las actividades en la organización.

Hemos aludido anteriormente a que un factor psicosocial está presente a partir de las propias percepciones del trabajador y que estas, cuando se vuelven dañinas o afectan el bienestar, son considerados de riesgo, debido a que afecta de forma significativa la salud y el rendimiento del trabajador en su ámbito laboral. Los factores psicosociales “son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo” (Moreno, 2011) estos factores también pueden “contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación. Pueden utilizarse también como medio para promover en el trabajo actividades favorables a la salud” (Kalimo, 1988).

Por tanto, los riesgos psicosociales, “no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante” (Patlán, s.f). Normalmente estos son predictivos y negativos puesto que son factores probables de daño a la salud, tanto física como psicológica. “Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo” (Taris & Kompier, 2005, citados por Bakker y Demerouti, 2013). Otra diferencia que cabe resaltar es “la gravedad y globalidad de las consecuencias de los riesgos psicosociales, lo que entraña repercusiones que van

desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales” (Moreno, 2011).

Como se dijo anteriormente, los factores psicosociales tienen que ver con las condiciones y el ambiente de trabajo, las capacidades del trabajador y las demandas de la organización, pero cuando estos comienzan a repercutir en la salud, en el rendimiento y en alguna área de la vida personal y laboral del trabajador se vuelven de riesgo.

La prevención es esencial en todo tipo de gestión organizacional, por ello las medidas preventivas comienzan con los factores de riesgo psicosocial. No obstante, centrarse únicamente en estos riesgos puede indicar una disminución en la capacidad de análisis del estado de salud ocupacional, porque la verdadera prevención comienza al prestar atención a los incidentes laborales que no resultan en lesiones, mientras que la prevención psicológica comienza con un estudio de los factores de riesgo social. La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4.7.d, dice que aquellas “características de la organización y ordenación del trabajo que influyan en la magnitud de riesgos a que esté expuesto el trabajador” deben ser consideradas como una condición de trabajo.

Así, revisar las medidas de prevención que se dictan a nivel internacional es de suma importancia para la evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, ya que son factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo. Prevenir los riesgos psicosociales es una tarea compartida entre la organización y los trabajadores, la prevención es una estrategia muy importante. Potter (1991, citado por Rotondo, 2017) consideraba ya múltiples aspectos acerca de la prevención, entre ellos destacan: controles médicos anuales,

protección y medios de trabajo adecuados, constante capacitación, control total de calidad, establecimiento de prioridades a niveles organizacionales, estimular vínculos interpersonales, concientizar acerca de los peligros de la sobre estimulación laboral y la incidencia sobre la salud de los turnos rotativos.

Cabe destacar la importancia sobre la participación la Psicología Organizacional como una estrategia clave para comprender cómo operan las empresas, su dinámica interna y las personas que trabajan en ellas, con el objetivo principal de maximizar el potencial individual y asegurar tanto el bienestar de los colaboradores, como el éxito colectivo de la empresa. En el entorno laboral contemporáneo, el papel de la psicología organizacional se ha vuelto cada vez más relevante debido a su capacidad para comprender y mejorar la dinámica interna de las empresas, así como para promover el bienestar de los colaboradores. Como señala Robbins y Judge (2017), la psicología organizacional se enfoca en entender el comportamiento individual y grupal en el contexto laboral, así como en aplicar este conocimiento para mejorar la eficacia organizacional y la satisfacción de los empleados.

La implementación de la psicología en las organizaciones ha sido respaldada por investigaciones que destacan su impacto positivo en diversos aspectos. Por ejemplo, según investigaciones realizadas por Bakker y Schaufeli (2020), el bienestar psicológico de los empleados está positivamente relacionado con su desempeño laboral y su compromiso organizacional. Esto sugiere que invertir en el bienestar emocional de los trabajadores puede tener beneficios significativos para la empresa en términos de productividad y retención de talento.

Además, la psicología organizacional desempeña

un papel crucial en la gestión del cambio y la resolución de conflictos dentro de las organizaciones. Según Robbins y Judge (2017), los psicólogos organizacionales pueden ayudar a identificar las causas subyacentes de la resistencia al cambio y desarrollar estrategias efectivas para implementar nuevas iniciativas con éxito. Del mismo modo, la resolución de conflictos interpersonales en el lugar de trabajo es fundamental para mantener un ambiente laboral saludable y productivo, y los principios psicológicos pueden proporcionar herramientas y técnicas para abordar estos problemas de manera constructiva (Baron y Kreps, 1999). En el contexto actual, donde la gestión del talento humano se ha convertido en una prioridad estratégica para muchas empresas, la psicología organizacional desempeña un papel aún más destacado. La selección, el reclutamiento y la retención de empleados son procesos que requieren un profundo entendimiento del comportamiento humano y de las motivaciones individuales. Según Spector (2021), los métodos psicológicos, como las entrevistas conductuales estructuradas y las pruebas de evaluación de personalidad, son herramientas efectivas para identificar candidatos con el ajuste cultural y las habilidades necesarias para el éxito en un puesto específico.

En resumen, la psicología organizacional se ha convertido en un recurso invaluable para las empresas que buscan optimizar el rendimiento de sus empleados, mejorar la cultura organizacional y promover el bienestar laboral. Al integrar los principios y prácticas psicológicas en la gestión diaria, las organizaciones pueden crear entornos de trabajo más saludables, productivos y gratificantes para todos sus miembros. Es un logro la incorporación de la psicología en el ámbito laboral, en el caso de

México a través de la implementación obligatoria de la NOM-035 (2018) que vigila todos aquellos factores de las organizaciones que inciden en el bienestar y en la salud laboral.

Aunque es obligatoria su aplicación, algunas empresas comienzan a reconocer que sin sus colaboradores no tendrían la capacidad de lograr sus objetivos y por ello van poniendo mayor interés en el bienestar de los trabajadores, en la detección temprana de los problemas psicosociales que inciden negativamente en ellos, en la implementación de programas y estrategias de prevención del estrés y en una mejor gestión del talento humano.

La integración de la psicología en las organizaciones se ha vuelto esencial para comprender y mejorar el ambiente laboral en el siglo XXI. Según Robbins y Judge (2019), la psicología organizacional desentraña los aspectos individuales y grupales del comportamiento en el trabajo, aplicando este conocimiento para aumentar la eficacia y la satisfacción laboral. Esto es fundamental en un entorno donde la gestión del talento humano es clave para el éxito empresarial (Spector, 2021). Investigaciones recientes respaldan la importancia de la psicología organizacional. Bakker y Schaufeli (2020) destacan que el bienestar psicológico de los empleados se relaciona positivamente con su desempeño y compromiso organizacional, lo que subraya la necesidad de invertir en el bienestar emocional de los trabajadores para aumentar la productividad y retener el talento.

Además, la psicología organizacional desempeña un papel crucial en la gestión del cambio y la resolución de conflictos (Baron y Kreps, 2022). Los psicólogos organizacionales pueden identificar las causas de la resistencia al cambio y desarrollar estrategias efectivas para implementar nuevas

iniciativas con éxito, al tiempo que ayudan a resolver conflictos interpersonales de manera constructiva. En la selección y retención de empleados, la psicología organizacional ofrece herramientas efectivas para identificar candidatos con el ajuste cultural y las habilidades necesarias (Spector, 2021). Esto se logra mediante métodos psicológicos como entrevistas conductuales estructuradas y pruebas de evaluación de personalidad.

Resumidamente es necesario acotar que la psicología organizacional se ha convertido en un recurso invaluable para optimizar el rendimiento de los empleados, mejorar la cultura organizacional y promover el bienestar laboral en las organizaciones modernas.

Por tanto, el objetivo de este estudio fue identificar y analizar los factores psicosociales de riesgo en el entorno laboral y su impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como evaluar la importancia de implementar estrategias de prevención desde una perspectiva organizacional.

La justificación y trascendencia de este trabajo radica en la necesidad de entender cómo dichos factores influyen en el rendimiento y bienestar de los empleados, especialmente en un contexto pospandemia, donde las condiciones laborales han cambiado y las personas han tenido la necesidad de generar procesos personales y de nuevos aprendizajes para adaptarse a los cambios incluso tecnológicos en el desarrollo de sus labores haciendo crucial el abordaje del tema central del estudio para mejorar la productividad y al mismo tiempo la satisfacción de todos los colaboradores en las empresas.

MÉTODO

La investigación tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales y las condiciones de trabajo que los propician para instrumentar estrategias que propiciarán una mejora continua en el contexto laboral. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo, transversal con un diseño no experimental, una muestra representativa aleatoria,

El estudio contó con tres fases: la aplicación del instrumento con la finalidad de identificar si había factores psicosociales en estado crítico, es decir de riesgo. Con base en los resultados se elaboró un programa de capacitación para 2021 y 2022 para fortalecer habilidades sociales y personales de todos los colaboradores, a la par de la capacitación técnica que se programa anualmente. En 2022 se realizó una segunda aplicación del mismo instrumento a igual número de trabajadores.

En 2023 se aplicó por parte de la empresa una encuesta de Clima laboral que permitió recabar información sobre la incidencia de los factores psicosociales positivos y negativos. Es importante aclarar que en esta segunda fase participaron en su mayoría los mismos trabajadores, sólo que al calendarizar se encuestó también a otros trabajadores que no aplicaron en la primera fase debido a que eran los que se encontraban presentes en su área de trabajo en la fecha estipulada para dicha aplicación. La determinación de la población participante se obtuvo tomando como base la fórmula propuesta en la NOM-035-2018 para determinar el número de trabajadores que se evaluaría y debido a la característica aleatoria de la muestra, no se consideró puestos, niveles, turnos o algún otro factor discriminante.

Con base en lo anterior, el cuestionario se aplicó a 117 colaboradores de un total de 168, 97 hombres

y 20 mujeres que trabajan en un Ingenio en el Estado de, Michoacán, México. Se realizó un calendario de aplicación por área de trabajo y se aplicó el instrumento a los trabajadores que asistieron a laborar el día calendarizado para cada área.

El instrumento que se utilizó fue la Encuesta de NOM-035 de prevención de riesgos psicosociales. Es una herramienta que propone la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, está validada mediante un análisis factorial, con un Alpha de Cronbach superior a 0.7., consta de 46 preguntas que permiten identificar factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional de los centros de trabajo. Arroja una calificación global de la percepción que los trabajadores tienen sobre la forma en que desarrollan su actividad general y agrupa los factores psicosociales en 4 categorías: Ambiente de trabajo, Factores propios de la actividad, Organización del tiempo de trabajo y Liderazgo y Relaciones en el trabajo. De manera específica muestra datos relativos a 8 subcategorías: Condiciones en el ambiente de trabajo, Carga de trabajo, Falta de control sobre el trabajo, Jornada de trabajo, Interferencia en la relación trabajo-familia, Liderazgo, Relaciones en el trabajo y Violencia.

Una vez que se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores seleccionados, se revisó que estuvieran contestados de manera adecuada. El programa que se usó para recolectar y analizar los datos fue Excel, se procedió a hacer un análisis global y otro por categorías y subcategorías. Posteriormente se compararon los resultados con las tablas proporcionadas en el documento de la NOM-035 para establecer el nivel en que se situó cada subcategoría, ya que con base en ellas se generarían las estrategias necesarias para disminuir los factores de riesgo. Este mismo análisis

se realizó en la segunda evaluación.

Las acciones a realizar se basaron en las recomendaciones que la misma NOM-35-STPS brinda y con las que establece criterios para la toma de acciones. Estos criterios los codifica en cinco niveles de riesgo psicosocial que denomina Nulo (de 0- 49 puntos y que se marca en color azul), Bajo (de 50-74 puntos con marca ven color verde), Medio (de 75-98 marcado con color amarillo), Alto (de 99-139, asignado el color marrón) y Muy Alto (de 140 en adelante identificado en color rojo)

Los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico, constituyen la base para implementar políticas y acciones para promover un clima organizacional favorable dentro de la organización.

RESULTADOS

Al revisar los resultados de las encuestas se pudo observar una variación en los resultados que pueden asociarse con la atención que se brindó al personal mediante la implementación de actividades de capacitación y recreativas.

Los datos muestran la percepción que tienen los colaboradores de la organización respecto a los factores psicosociales bajo los que desarrollan sus actividades en la empresa. Esta percepción de acuerdo con la NOM-035 STPS propicia la revisión de las condiciones que están en riesgo o que parecen tener un efecto nocivo en el bienestar de los trabajadores. A Los resultados generales de la encuesta muestran que la calificación final se encuentra en un término medio, esto indica que hay áreas que deberán atenderse para mejorar la calidad de vida en la empresa. Los factores que requieren pronta atención pertenecen a las categorías Factores propias de la

Actividad y Organización de los tiempos de trabajo. En la primera categoría se detecta en nivel alto la Carga de Trabajo y en la segunda categoría mencionada, la jornada de trabajo también en un nivel Alto.

Como factores que favorecen el bienestar organizacional aparecen el tipo de Liderazgo, las relaciones en el trabajo, el sentido de pertenencia y la estabilidad laboral, esta última debido a que la organización tiene un índice de rotación bajo.

Tabla 1. Encuesta NOM.035. Aplicación 2021. Calificación por categoría y dominio

Categoría	Dominio	Calificación dominio	Calificación categoría	Calificación final
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	8.6097561	8.6097561	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	28.6715317	43.5739707	
	Falta de control sobre el trabajo	14.902439		
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	4.02439024	8.04065041	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	4.01626016		96.9
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	7.81300813	26.3588469	
	Relaciones en el trabajo	9.92795263		
Violencia		8.61788618		
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	6.88617886	10.3170732	
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	3.43089431		

Fuente: La calificación final corresponde a la integración de todas las variables evaluadas en cada dominio y categoría. Fuente: Elaboración propia.

Para tener datos más precisos al implementar las acciones tanto preventivas como correctivas detectadas con el cuestionario aplicado se analizaron los datos tomando en consideración las dimensiones de cada dominio y se encontraron dos áreas que puntuaron muy alto, es decir como factores de alto riesgo.

Dentro la categoría Factores Propios de la Actividad, en el dominio cargas de trabajo se obtuvieron puntajes muy altos y por tanto de urgente atención, en las dimensiones carga mental y cargas de alta responsabilidad, así como, en menor nivel de gravedad, los Ritmos acelerados. En la categoría Organización del trabajo en nivel alto y propicio para

dar atención prioritaria se encontró la dimensión Jornadas de trabajo extensas. Como factores de apoyo o protectores se pueden considerar las dimensiones cargas psicológicas y emocionales que son favorables, la posibilidad de desarrollo, que tienen los trabajadores dentro de la organización, el apoyo que tienen los trabajadores de su familia cuando se extienden las jornadas de trabajo, las características del tipo de liderazgo reflejadas en la claridad de funciones y las relaciones sociales que han establecido de manera vertical y horizontal. (Ver Tabla 2).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Encuesta NOM-035. Estatus específico de factores psicosociales en 2021

Categoría	Dominio	Dimensión	Cdim	Cdom	Ccat	Cfinal	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	3.463414634				
		Ritmos de trabajo acelerado	3.691056911				
		Carga mental		28.6715317			
		Cargas psicológicas emocionales	3.777222777				
		Cargas de alta responsabilidad					
	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	7.390243902			43.5739707		
	Falta de control sobre el trabajo	Limitada o nula posibilidad de desarrollo		1.861788618			
					14.902439		
	Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Insuficiente participación y manejo del cambio	3			
			Limitada o inexistente capacitación	2.650406504			76.3
Jornadas de trabajo extensas			4.024390244	4.02439024			
Interferencia en la relación trabajo-familia		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	2.211382114		4.01626016		8.04065041
		Influencia de las responsabilidades familiares	1.804878049				
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	3.089430894		7.81300813		
		Características del liderazgo	4.723577236				
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	4.837398374			26.3588469	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa			9.92795263		
		Violencia	Violencia laboral	5.090554254	8.617886179	8.61788618	
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	2.284552846			6.88617886	
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	4.601626016				
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	0.422764228			10.3170732	
		Inestabilidad laboral	3.008130081		3.43089431		

En la tabla 3, se describen las acciones que se organizaron e implementaron durante el periodo de noviembre de 2021 a diciembre de 2022. Dichas actividades contemplaron la capacitación técnica que permitió dotar a los colaboradores de conocimientos teórico-prácticos para mejorar la calidad y facilitar la realización de las actividades asignadas. Otras de las actividades que se llevaron a cabo se dirigieron al fortalecimiento de habilidades blandas para todo el personal, es decir, que laboran a nivel Directivo y de Coordinación, en áreas administrativas y a todo el personal operativo y de apoyo, mediante cursos de capacitación y que

han posibilitado mejorar e incluso crear en algunos trabajadores habilidades como comunicación asertiva, al revisar la comunicación intrapersonal e interpersonal y plantear compromisos de autosupervisión que faciliten una actitud colaborativa incidiendo en las relaciones laborales e interpersonales y fortaleciendo el trabajo en equipo. Elemento esencial para el logro de objetivos y metas propuestas.

Asimismo, se desarrollaron actividades recreativas a través del encuentro deportivo en los que pudieron participar tanto hombres como mujeres sindicalizados y de confianza. Así como espacios de convivencia.

Tabla 3. Programa de Intervención 2021- 2022

Cursos para el fortalecimiento de habilidades técnicas		
Fecha	Tema	Dirigido a:
Nov.-2021	Capacitación mecánica módulo II.	Personal sindicalizado
Junio-2022	Capacitación mecánica industrial módulo III.	Personal sindicalizado
Jul.-2022	Curso de electricidad intermedia.	Personal sindicalizado
Sep.-2022	Capacitación para torneros	Personal sindicalizado
Sep.-2022	Capacitación Principios básicos de rodamientos.	Personal sindicalizado
Sep.-2022	Capacitación de soldadura y tipos de soldadura.	Personal sindicalizado
Sep.-2022	Capacitación de Selección e instalación de sistemas de sellado.	Personal sindicalizado
Oct.-2022	Capacitación "Selección y mantenimiento de motores y variadores".	Personal sindicalizado
Cursos para el fortalecimiento de habilidades blandas		
Dic.-2021	Programa líder -coach.	Personal de confianza
Mayo-2022	Curso - Taller Atención a Clientes " Nadie lo hace mejor que todos juntos".	Personal de confianza
Agosto 2022	.Capacitación desarrollo personal para sindicalizados.	Personal sindicalizado
Dic. 2022	Curso de inducción para sindicalizados temporales y eventuales.	Personal sindicalizado y de confianza
Actividades de convivencia para fortalecer las habilidades blandas		
Oct. 2021	Torneo de futbol 2021.	Personal sindicalizado y de confianza
Mayo-2022	Torneo de futbol 2022.	Personal sindicalizado y de confianza

Fuente: Elaboración propia

A principios del año 2023 se aplicó nuevamente la encuesta al mismo número de participantes y bajo la misma consigna de considerar por área al mismo número de trabajadores que se encuestaron en la primera fase. Dado que la rotación es casi nula, se puede considerar que esta fase involucró al mismo número de participantes y a la mayoría de los colaboradores que fueron encuestados en la primera fase.

En la tabla 5 se describen los factores que se modificaron posiblemente como resultado del programa de intervención. Se puede apreciar que la dimensión carga mental paso de un puntaje inicial de 8.7 a 7.5 revelando un avance positivo, aunque todavía se registró en el rango Muy Alto.

La dimensión cargas de trabajo de alta responsabilidad obtuvo un puntaje de 5.5 pasando de un nivel Muy alto a nivel Medio con 5.51, las dimensiones Cargas Cuantitativas, Falta de Control y Autonomía Sobre el Trabajo e Insuficiente Participación y Manejo de Cambio permanecieron en el nivel Medio, sin embargo, el puntaje cambio positivamente; 3.4 a 2.9, 7.39 a 7.54 y 3.0 a 4.15, respectivamente. Es importante aclarar que estas dos últimas dimensiones tienen un puntaje inversamente proporcional por responder a una pregunta redactada en forma negativa.

Por último, las dimensiones Jornadas de Trabajo Extensas e Inestabilidad laboral bajaron de un nivel Medio de atención al nivel Bajo.

Tabla 4. Encuesta NOM 035. Estatus específico de factores psicosociales en 2022 después de la intervención

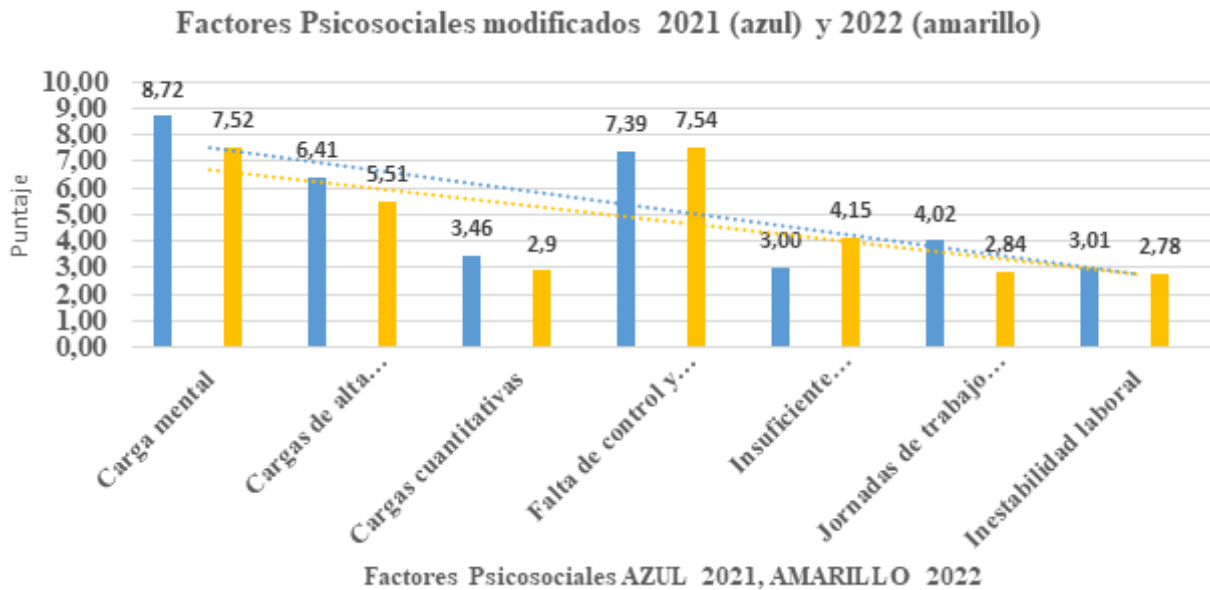
Categoría	Dominio	Dimensión	Puntajes	Nivel
Factores Propios de la Actividad	Cargas de Trabajo	Carga Mental	7.52	Alto
		Cargas de Alta Responsabilidad	5.51	Medio
	Falta de Control Sobre el Trabajo	Cargas Cuantitativas	2.9	Medio
		Falta de Control y Autonomía Sobre el Trabajo	7.54	Medio
		Insuficiente Participación y Manejo de Cambio	4.15	Medio
Organización del Tiempo de Trabajo	Jornada de Trabajo	Jornadas de Trabajo Extensas	2.84	Bajo
Entorno Organizacional	Insuficiente Sentido de Pertenencia e Inestabilidad	Inestabilidad laboral	2.78	Bajo

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 1 se puede apreciar de manera comparativa los resultados obtenidos como

cambios favorables a partir de la encuesta aplicada en 2021 (barra color azul) y la encuesta de 2023 (barra amarilla).

Gráfico 1. Factores Psicosociales que se modificaron durante el periodo 2021 a 2022



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

La disminución de la carga mental y de las responsabilidades de alta magnitud, aunque todavía en niveles altos, refleja un avance positivo que puede atribuirse a las intervenciones implementadas. Estos cambios sugieren que la capacitación técnica y el fortalecimiento de habilidades blandas tienen un impacto directo en la reducción del estrés y la mejora del bienestar emocional de los empleados. La continuidad en la rotación baja indica que los empleados perciben un mayor sentido de estabilidad y pertenencia, lo que podría contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo.

La presente investigación se centró en analizar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral y las condiciones de trabajo que los propician, con el fin de implementar estrategias que mejoren el contexto laboral. Los resultados obtenidos indican que, tras la implementación de actividades de capacitación y recreativas, se observó una mejora en varios de estos factores, aunque algunos aún requieren atención urgente.

Nuestros hallazgos se alinean con las observaciones de Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) sobre la influencia significativa de las condiciones laborales en la salud de los trabajadores. Al igual que Gil-Monte (2012), encontramos que las cargas de trabajo, especialmente la carga mental y las responsabilidades de alta magnitud, son factores críticos que afectan el bienestar de los empleados. La mejora en estos aspectos tras las intervenciones subraya la importancia de estrategias proactivas en

la gestión del bienestar laboral, tal como se discute en la literatura contemporánea (Bakker y Schaufeli, 2020).

Una fortaleza clave de este estudio es la aplicación de la NOM-035 STPS, que proporcionó un marco sólido para evaluar y mejorar las condiciones laborales. Sin embargo, una limitación es que algunas dimensiones, como la carga mental, aún presentan niveles muy altos, lo que sugiere la necesidad de intervenciones adicionales y de seguimiento continuo para lograr mejoras sostenibles.

Los resultados tienen importantes implicaciones tanto teóricas como prácticas. Teóricamente, refuerzan la noción de que los factores psicosociales en el trabajo son determinantes críticos del bienestar de los empleados (Moreno, 2011; Taris & Kompier, 2005). Prácticamente, subrayan la necesidad de que las organizaciones inviertan en programas de capacitación y desarrollo continuo, así como en la creación de un entorno laboral que minimice los factores de riesgo psicosocial.

Como dato cualitativo que sirve de apoyo en uno de los cursos de capacitación dos participantes adscritos a otro ingenio y que estaban comisionados por tres meses al lugar de estudio, agradecieron al grupo su cordialidad y el que las actividades se realizaran en un ambiente armónico, debido a que en su lugar de adscripción el clima laboral era muy tenso. La segunda retroalimentación hacia el trabajo fue el comentario de los participantes de haber logrado una mayor producción con un menor desperdicio de materia prima.

Es importante agradecer a la Organización las facilidades que se dieron para llevar a cabo esta intervención cuyos resultados redituaron un beneficio académico y organizacional.

CONCLUSIONES

El análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas antes y después de la intervención muestra que las estrategias implementadas, como la capacitación técnica y las actividades recreativas, han tenido un impacto positivo en varios aspectos del entorno laboral. Los datos revelan una mejora significativa en la percepción de los factores psicosociales entre los empleados, especialmente en relación con la carga de trabajo y las jornadas laborales extensas. Aunque algunas dimensiones, como la carga mental y las responsabilidades de alta magnitud, aún se mantienen en niveles altos, la reducción observada en estas áreas sugiere que las intervenciones han sido efectivas en disminuir el estrés y mejorar el bienestar emocional de los empleados. Esta mejora puede atribuirse a la implementación de acciones que fomentan un ambiente de trabajo más equilibrado y menos estresante.

Los hallazgos de este estudio corroboran también, la importancia de los factores psicosociales en la salud y el bienestar de los trabajadores, tal como lo han señalado algunos de los estudios previos que se han mencionado en este artículo. La aplicación de la NOM-035 STPS ha proporcionado una base sólida para la evaluación y mejora de las condiciones laborales, destacando la necesidad de una atención continua a los factores críticos que afectan el bienestar de los empleados. Aunque se ha observado un avance positivo, la persistencia de algunos factores en niveles elevados indica que es crucial mantener un enfoque proactivo y continuo en la gestión del bienestar laboral. En términos de aportes a la comunidad científica, este estudio ofrece evidencia práctica de la efectividad de las intervenciones en el ámbito laboral y subraya la importancia de un enfoque integral en la

gestión y atención de los factores psicosociales.

Se recomienda que futuras investigaciones exploren estrategias más específicas para abordar las cargas de trabajo y la carga mental, así como la evaluación a largo plazo de las intervenciones implementadas. Además, la retroalimentación cualitativa obtenida durante el estudio proporciona una perspectiva valiosa sobre cómo un ambiente de trabajo positivo puede contribuir a una mayor productividad y satisfacción laboral. Estos hallazgos no solo enriquecen el conocimiento sobre la influencia de los factores psicosociales en el trabajo, sino que también ofrecen directrices prácticas para la mejora continua del entorno laboral en otras organizaciones.

Finalmente, es importante señalar que, si bien el estudio destaca la importancia de realizar una adecuada gestión de los factores psicosociales de riesgo en el entorno laboral para mejorar el bienestar de los trabajadores, también pone de manifiesto que la aportación profesional desde diversas disciplinas, amplían la gama de oportunidades para facilitar un desarrollo integral en las organizaciones y la trascendencia que la Psicología puede alcanzar al participar en este trabajo inter y multidisciplinario.

Como recomendación para futuras investigaciones proponemos centrarse en explorar estrategias más específicas para reducir las cargas de trabajo y la carga mental de los empleados. También es recomendable investigar la efectividad a largo plazo de las intervenciones implementadas y su impacto en otras dimensiones del bienestar laboral, como la salud física y la productividad. Como aporte a nivel cualitativo podemos señalar dos situaciones que no se relacionaron cuantitativamente con el estudio y que, sin embargo, sirvieron como datos de retroalimentación hacia las acciones realizadas.

AGRADECIMIENTOS

Es importante reconocer el interés de la organización para implementar acciones de mejoramiento que incidieran en la productividad y al mismo tiempo en el bienestar laboral. También se reconoce su interés por llevar a cabo acciones con base en un enfoque multidisciplinar y un agradecimiento muy especial por incluir a los profesionales de la Psicología en este proceso de mejora. Asimismo, se hace patente el involucramiento del área de

Relaciones Laborales, quien es merecedora de reconocimiento, ya que sus colaboradores estuvieron siempre atentos en la coordinación de las actividades y en la gestión de recursos para llevarlas a cabo.

REFERENCIAS

- Astudillo, M. (2014). Identificación y abordaje de los factores psicosociales en el trabajo: estudio de caso en empresas chilenas. *Revista de Psicología Organizacional*, 30(1), 45-60. <https://bit.ly/4cNr3b3>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelina. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://bit.ly/3WnAffa>
- Baron, J. N. y Kreps, D. M. (1999). *Strategic Human Resources. Frameworks for general managers*. New York, John Wiley & Sons. Recuperado de: <https://bit.ly/4ffS1cV>
- BOE (1995) Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos
- Cassinelli, María Teresa Rotondo de. (2017). Introducción a la bioética. *Revista Uruguaya de Cardiología*, 32(3), 240-248. <https://bit.ly/4d1Tli7>
- Cullell, Jon M. (23 junio, 2022). EL PAÍS Edición México: el periódico global. El País México. <https://bit.ly/3yoVeWZ>
- Eurofound. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Publications Office of the European Union.

- Recuperado en <https://bit.ly/3WDI2rM>
- Gil-Monte, Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado en <https://bit.ly/3LGWpEm>
- .Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. 1988. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS Laborales, España, Recuperado de: <https://bit.ly/3WCbehD>
- Moreno, J. A. (2011). *Psicología de la salud ocupacional: conceptos, teorías y prácticas*. Madrid, España: Pirámide
- Diario Oficial de la Federación (2018) NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención. Recuperado de. <https://bit.ly/4bYhIBy>
- Patlán, R. (s.f). Riesgos psicosociales en el trabajo: una revisión integral. Recuperado de <https://bit.ly/4cYLI1e>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento Organizacional* (18th ed.). Boston, MA: Pearson, ISBN-13: 9780136879619
- Rodríguez, M., (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Recuperado de <https://bit.ly/4fgWwEf>
- Spector, P. E. (2021) *Psicología Industrial y Organizacional. Teoría y práctica: (7th ed.)*, Wiley ISBN 978-1119304708