

## **Medición de niveles de riesgo psicosocial en empresa de amenidades hoteleras en Yucatán de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018.**

M.C. Diego Ivan Lebrija-Castañeda<sup>1</sup>,

Dra. Leonor Elena López-Canto<sup>2</sup>

Dra. Ruth Noemí Ojeda López<sup>3</sup>

### **RESUMEN**

El objetivo principal del presente trabajo fue el de diagnosticar los factores de riesgo psicosocial en una empresa yucateca de amenidades hoteleras con base en la NOM-035. El método utilizado fue mixto, contando con análisis de carácter cuantitativo a través del uso de las herramientas de medición proporcionadas por la propia NOM-035, y una serie de entrevistas semiestructuradas para recabar información cualitativa. El estudio se aplicó a una población de 35 colaboradores (100% de la plantilla) y al director general. Los resultados concluyen que la organización cuenta con niveles desde bajos hasta muy altos en distintos dominios y categorías, permitiendo observar los departamentos con más afección en la empresa. El análisis encuentra similitudes en otras empresas evaluadas de manera similar de carácter operativo, en donde los colaboradores tienen poca inferencia en la toma de decisiones de sus actividades de trabajo debido a la naturaleza del mismo.

Palabras clave: riesgo psicosocial, NOM-035, obligatoriedad, beneficios.

### **Measurement of psychosocial risk levels in a hotel amenities company in Yucatán according to NOM-035-STPS-2018.**

### **ABSTRACT**

The main objective of this study was to diagnose psychosocial risk factors in a Yucatecan hotel amenities company based on NOM-035. The method used was mixed, with quantitative analysis through the use of measurement tools provided by NOM-035 itself, and a series of semi-structured interviews to collect qualitative information. The study was applied to a population of 35 employees

---

<sup>1</sup> Maestría en Gestión y Cambio Organizacional. BRIC Vacation Rentals. diegoilc89@gmail.com

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

<sup>3</sup> Doctorado en Administración. Universidad Autónoma de Yucatán. ruth.ojeda@correo.uady.mx

(100% of the workforce) and the CEO. The results conclude that the organization has levels from low to very high in different domains and categories, allowing us to observe the departments with the most affection in the company. The analysis finds similarities in other companies evaluated with a similar operational nature, where the collaborators have low influence in the decision-making of their work activities due to the nature of it.

Keywords: Psychosocial risk, NOM-035, mandatory, benefits.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los accidentes laborales y riesgos en el trabajo generan importantes efectos negativos tanto a quienes los padecen y a sus familias como a las organizaciones y a la sociedad en general. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996-2021, párr. 1) señala dicho impacto: más de 2,78 millones de muertes anuales causadas por accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo; así como 374 millones de lesiones no mortales que repercuten en más de 4 días de ausentismo laboral.

México y algunos países en desarrollo muestran un rezago de 30 años en el análisis de los riesgos laborales en comparación con los países desarrollados (Mendizábal, 2015 y Uribe, 2020). Estos riesgos se dividen en riesgos físicos, biológicos, químicos, ergonómicos y psicosociales (Solórzano, 2014; Romero, 2020), estos últimos son definidos como aquellos capaces provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto y tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral (Secretaría de Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018).

La OIT dictamina que los riesgos psicosociales se dividen en riesgos del contenido del trabajo y del contexto de trabajo. El primero incluye factores como el medio ambiente, equipo, carga y ritmo de trabajo, diseño de tareas y horario laboral; mientras que al segundo lo integran los factores de función y cultura organizativas, función en la organización, desarrollo profesional, autonomía de toma de decisiones, relaciones interpersonales en el trabajo e interfaz casa-trabajo (OIT, 2016, p.3 basado en Cox et al. 2000).

En respuesta al problema que estos factores de riesgo representan, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) presentó en 2016, el proyecto de norma oficial mexicana<sup>2</sup>: PROY-NOM-035-STPS-2016 el cual fue aprobado para su posterior publicación el 23 de octubre de 2018 en el Diario

---

<sup>2</sup> Una norma oficial es una regulación técnica de cumplimiento obligatorio que se emite con la finalidad de propiciar la calidad y un sano desarrollo económico, así como la protección del interés público (Ley de Infraestructura de la Calidad, 2020).

Oficial de la Federación bajo el título de NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-. Identificación, análisis y prevención (STPS, 2018).

La NOM-035-STPS-2018 es de carácter obligatorio en todo el territorio nacional, estableciendo determinados tipos de obligaciones para las empresas, las cuales varían de acuerdo con su número de empleados: a) organizaciones con un número igual o menor a 15 colaboradores; b) organizaciones con un número de colaboradores entre 16 y 49 y; c) organizaciones con un número igual o mayor a 50 colaboradores<sup>3</sup> (STPS, 2018).

La situación global generada por la pandemia a causa del virus SARS-Cov2, propició que la mayoría de las empresas concentraran sus esfuerzos en su propia supervivencia, posponiendo las acciones pertinentes para las nuevas normativas (Secretaría del Fomento Turístico [SEFOTUR], 2020).

Con relación al análisis de los factores de riesgo psicosocial, algunos estudios empíricos realizados en México muestran similitudes en sus resultados; por ejemplo, empresas estratificadas como grandes o del segmento de producción, sus niveles de riesgo psicosocial más altos, fueron detectados en los riesgos del contenido del trabajo, más específicamente en el control y capacidad de decisión que tienen los colaboradores sobre el desempeño de sus funciones, y en la cantidad de carga laboral. Por el contrario, en empresas de estrato pequeñas, no se logró detectar niveles altos de riesgo psicosocial (Vargas, Bernaldez y Gil en 2021, Gámez, 2021 y Alaniz y López, 2021).

La empresa de estudio, desde su fundación en el año 2003, ha estado ubicada en la ciudad de Mérida, comenzando operaciones con 2 colaboradores hasta tener una plantilla de 35 en la actualidad. Su giro comercial es netamente de producción y comercialización de amenidades hoteleras. El 71% de participación de sus clientes se ubican en la península de Yucatán, y el otro 29% en el resto del país. Hasta la fecha, la empresa no comercializa en el extranjero.

El presente estudio se efectuó por la necesidad de la organización en comenzar con el cumplimiento de la normativa actual y por las sanciones que puede contraer incumplir con las mismas. Así mismo,

---

<sup>3</sup> Las obligaciones de las empresas ubicadas en el segmento a, son: establecer, implementar, mantener y difundir políticas de prevención de riesgos psicosociales, promover un entorno organizacional favorable, identificar a colaboradores que hayan sido expuestos a acontecimientos traumáticos severos y difundir información de interés a su plantilla (STPS, 2018). El segmento b tiene las mismas obligaciones que el segmento a, agregándose la identificación y análisis de riesgos psicosociales y medidas para su reducción o erradicación en caso de haberlos, la práctica de exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y llevar registro de todas sus acciones (STPS, 2018).

Las organizaciones del segmento c tienen las mismas obligaciones de los segmentos a y b y se le suma evaluar y promover un entorno organizacional favorable (Benam y González, 2021).

el director y dueño de la empresa, tiene conocimiento de los beneficios que puede contraer el estudio de los riesgos psicosociales en el entorno de su organización y sus colaboradores.

Con base en lo anterior, se plantea el siguiente objetivo general:

Diagnosticar los factores de riesgo psicosocial en la empresa de Amenidades Hoteleras a nivel individual y departamental con base en la NOM-035 con la finalidad de ofrecer información clave para el cumplimiento de la normativa y creación de estándares con buenas prácticas para un entorno laboral saludable.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo; para enriquecer el análisis, y el entendimiento sobre los entornos, se realizaron entrevistas semi estructuradas resultante en información cualitativa, contextualizando a la organización desde el punto de vista del cliente interno. La información cuantitativa fue recabada a partir de un cuestionario cerrado, en su mayoría los reactivos son de escala Likert y dos reactivos que fungen como condicionante en escala dicotómica. El corte del estudio es transversal por su realización en un solo periodo en el tiempo (Crismán, 2016). El cuestionario se aplicó a la totalidad de la plantilla laboral (35 colaboradores).

## **INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Para efectos de la recuperación de datos, la medición se efectuó mediante un instrumento contenido en la NOM-035, el cual tiene un total de 46 reactivos divididos en 8 secciones. La escala de medición por reactivo es tipo Likert de 5 puntos (1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. Algunas veces, 4. Casi nunca, 5. Nunca), (ver anexo A).

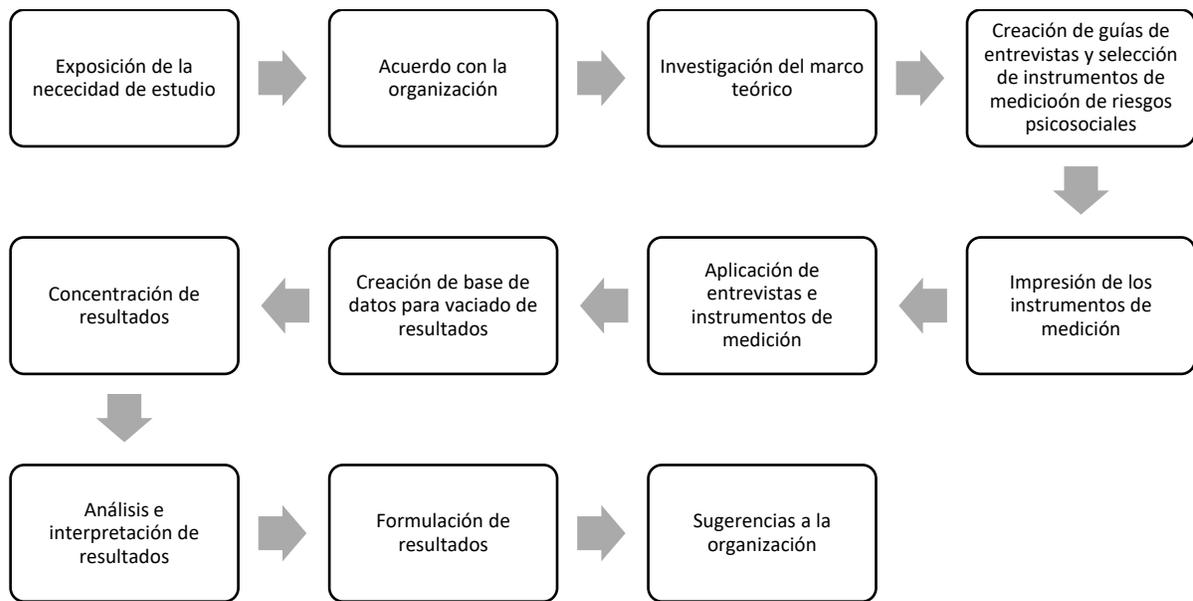
## **RECURSOS**

Los materiales utilizados son los siguientes: Microsoft Windows 10 Home® como sistema operativo; Microsoft Word® para la conversión de los cuestionarios contenidos en la NOM-035 para su posterior aplicación y para la redacción y estilo del proyecto final de investigación; Impresora Multifuncional Hp M283FDW® para la impresión de los cuestionarios; Microsoft Excel® para el vaciado, procesamiento, tabulación y análisis estadístico descriptivo de los resultados de los cuestionarios.

## **PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Figura 1.

Procedimiento del estudio realizado



Fuente: Elaboración propia (2021).

## RESULTADOS

Con respecto a la población estudiada y para tener un contexto más amplio sobre la misma, se denota que el 63% de los colaboradores son de sexo masculino contra el 37% de personal femenino, en su mayoría (49%), son menores de 30 años y alrededor de la mitad de la plantilla solteros. En cuanto al nivel de estudios, los resultados mostraron que el 57% tiene un nivel igual o menor a secundaria y el 43% cuenta con estudios de nivel medio superior en adelante.

En la tabla 3 se pueden observar los resultados de los niveles de riesgo psicosocial por dominio, tanto en números absolutos como en base porcentual que se identificaron por colaborador.

Tabla 3.

Calificación de niveles de riesgo por dominio: nivel organizacional.

Nivel de riesgo	Condiciones en el ambiente del	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia en la relación	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia

	No	%														
Muy alto	4	11%	7	20%	21	60%	3	9%	2	6%	6	17%	0	0%	3	9%
Alto	3	9%	7	20%	5	14%	20	57%	8	23%	5	14%	2	6%	3	9%
Medio	14	40%	13	37%	5	14%	10	29%	15	43%	4	11%	5	14%	4	11%
Bajo	7	20%	6	17%	1	3%	2	6%	3	9%	9	26%	10	29%	5	14%
Nulo	7	20%	2	6%	3	9%	0	0%	7	20%	11	31%	18	51%	20	57%

Fuente: Elaboración propia (2021).

Se puede observar que a nivel calificación por dominio, la organización cuenta con altas variaciones de sus niveles de riesgo; sin embargo, por lo menos en 7 de 8 dominios muestra niveles de riesgo muy alto, siendo las variables falta de control y carga de trabajo, las que presentan una mayor concentración de riesgo muy alto. Al hacer una sumatoria de estos dos niveles de riesgo, se puede encontrar que el dominio de falta de control sobre el trabajo, concentra el 74% de respuestas del total de la plantilla laboral, lo cual lo exhibe como el factor más preocupante a nivel organizacional, seguido por jornada de trabajo y carga de trabajo con 66% y 40% respectivamente.

Para tener un panorama más claro de los niveles de riesgo que tiene cada departamento de la empresa, en la tabla 4 se realizó una segmentación de respuestas por departamento, los cuales se dividen en área administrativa, de empaque, envasado y jabón.

Para reforzar la comprensión, se agrega la concentración de respuestas de acuerdo al nivel en base porcentual, contemplando la totalidad del número de colaboradores por área.

Tabla 4.

Resultados por dominio por departamento: nivel grupal.

<b>Condiciones en el ambiente del trabajo</b>						
	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>Área administrativa</b>	4 (100%)	3 (75%)	0	1 (25%)	0	0
<b>Área de empaque</b>	15 (100%)	2 (13%)	4 (27%)	5 (33%)	1(7%)	3 (20%)
<b>Área de envasado</b>	12 (100%)	1 (8%)	2 (18%)	7 (58%)	1 (8%)	1 (8%)

Área de jabón	4 (100%)	1 (25%)	1 (25%)	1 (25%)	1 (25%)	0
---------------	----------	---------	---------	---------	---------	---

<b>Carga de trabajo</b>
-------------------------

	Colaboradores	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Área administrativa	4 (100%)	0	0	0	2 (50%)	2 (50%)
Área de empaque	15 (100%)	2 (13%)	2 (13%)	6 (40%)	2 (13%)	3 (20%)
Área de envasado	12 (100%)	0	4 (33%)	5 (43%)	1 (8%)	2 (16%)
Área de jabón	4 (100%)	0	0	2 (50%)	2 (50%)	0

<b>Falta de control sobre el trabajo</b>
--

	Colaboradores	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Área administrativa	4 (100%)	1 (25%)	0	0	2 (50%)	1 (25%)
Área de empaque	15 (100%)	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)	11 (72%)
Área de envasado	12 (100%)	1 (8%)	0	2 (16%)	2 (16%)	7 (60%)
Área de jabón	4 (100%)	0	0	0	2 (50%)	2 (50%)

<b>Jornada de trabajo</b>
---------------------------

	Colaboradores	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Área administrativa	4 (100%)	0	1 (25%)	1 (25%)	2 (50%)	0
Área de empaque	15 (100%)	0	1 (7%)	4 (27%)	8 (53%)	2 (13%)
Área de envasado	12 (100%)	0	0	4 (32%)	7 (60%)	1 (8%)
Área de jabón	4 (100%)	0	0	1 (25%)	3 (75%)	0

<b>Interferencia en la relación trabajo-familia</b>
---

	Colaboradores	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Área administrativa	4 (100%)	2 (50%)	0	2 (50%)	0	0
Área de empaque	15 (100%)	3 (20%)	2 (13%)	7 (47%)	2 (13%)	1 (7%)
Área de envasado	12 (100%)	1 (8%)	0	6 (50%)	4 (34%)	1 (8%)
Área de jabón	4 (100%)	1 (25%)	1 (25%)	0	2 (50%)	0

<b>Liderazgo</b>						
------------------	--	--	--	--	--	--

	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>Área administrativa</b>	4 (100%)	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	0	0
<b>Área de empaque</b>	15 (100%)	8 (53%)	2 (13%)	1 (7%)	1 (7%)	3 (20%)
<b>Área de envasado</b>	12 (100%)	1 (8%)	3 (25%)	2 (17%)	4 (33%)	2 (17%)
<b>Área de jabón</b>	4 (100%)	1 (25%)	2 (50%)	0	0	1 (25%)

<b>Relaciones en el trabajo</b>						
---------------------------------	--	--	--	--	--	--

	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>Área administrativa</b>	4 (100%)	3 (75%)	0	0	1 (25%)	0
<b>Área de empaque</b>	15 (100%)	10 (67%)	3 (20%)	2 (13%)	0	0
<b>Área de envasado</b>	12 (100%)	1 (8%)	7 (59%)	3 (25%)	1 (8%)	0
<b>Área de jabón</b>	4 (100%)	4 (100%)	0	0	0	0

<b>Violencia</b>						
------------------	--	--	--	--	--	--

	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy Alto</b>
<b>Área administrativa</b>	4 (100%)	3 (75%)	1 (25%)	0	0	0
<b>Área de empaque</b>	15 (100%)	10 (66%)	2 (13%)	1 (7%)	1 (7%)	1 (7%)
<b>Área de envasado</b>	12 (100%)	4 (33%)	2 (17%)	3 (25%)	1 (8%)	2 (17%)
<b>Área de jabón</b>	4 (100%)	3 (75%)	0	0	1 (25%)	0

Fuente: Elaboración propia (2021).

En esta tabla se puede observar que los dominios con un mayor nivel de riesgo son el área de empaque para condiciones en el ambiente de trabajo; el área administrativa concentrando al 100% de su plantilla en niveles de riesgo alto a muy alto, y la de jabón al 50% de la misma para el dominio de carga de trabajo; todas las áreas para falta de control sobre el trabajo en dónde el área de empaque concentra al 79% de sus integrantes en nivel de riesgo muy alto; empaque y envasado para jornada de trabajo e interferencia en la relación trabajo-familia; empaque, envasado y jabón para liderazgo y empaque y envasado para violencia.

En la tabla 5 se presentan los resultados porcentuales por categoría.

Tabla 5.

Calificación porcentual por categoría.

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Factores propios de la actividad</b>	<b>Organización del tiempo trabajo</b>	<b>Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>
Muy alto	11%	14%	3%	6%
Alto	9%	60%	17%	17%
Medio	40%	20%	43%	20%
Bajo	20%	6%	20%	23%
Nulo	20%	0%	17%	34%

Fuente: Elaboración propia (2021).

Con respecto a la calificación por categoría, las cuatro de ellas muestran niveles de riesgo “muy alto”; así mismo, se puede observar que la categoría de factores propios de la actividad, es la que concentra un mayor porcentaje de riesgo alto y muy alto en sus calificaciones con un 74%.

En la tabla 6 se presentan los resultados de nivel de riesgo por categoría por departamento.

Tabla 6.

Calificación por categoría por departamento

<b>Ambiente de trabajo</b>											
	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>		<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Muy Alto</b>	
		<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
		.		.		.		.		.	

Área administrativa	4	3	75%	0		1	25%	0		0	
Área de empaque	15	2	13%	4	27%	5	33%	1	7%	3	20%
Área de envasado	12	1	8%	2	17%	7	58%	1	8%	1	8%
Área de jabón	4	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	0	
<b>Factores propios de la actividad</b>											
	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>		<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Muy Alto</b>	
		<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
		.		.		.		.		.	
Área administrativa	4	0		0		1	25%	2	50%	1	25%
Área de empaque	15	0		1	7%	2	13%	10	67%	2	13%
Área de envasado	12	0		1	8%	3	25%	6	50%	2	17%
Área de jabón	4	0		0		1	25%	3	75%	0	
<b>Organización del tiempo trabajo</b>											
	<b>Colaboradores</b>	<b>Nulo</b>		<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Muy Alto</b>	
		<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
		.		.		.		.		.	
Área administrativa	4	2	50%	0		2	50%	0		0	
Área de empaque	15	2	13%	4	27%	5	33%	4	27%	0	
Área de envasado	12	1	8%	2	17%	6	50%	2	17%	1	8%
Área de jabón	4	1	25%	1	25%	2	50%	0		0	
<b>Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>											

	Colaboradores	Nulo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
		No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
		.		.		.		.		.	
<b>Área administrativa</b>	4	2	50%	1	25%	1	25%	0		0	
<b>Área de empaque</b>	15	6	40%	5	33%	2	13%	1	7%	1	7%
<b>Área de envasado</b>	12	1	8%	2	17%	4	33%	4	33%	1	8%
<b>Área de jabón</b>	4	3	75%	0		0		1	25%	0	

Fuente: Elaboración propia (2021).

En esta tabla se puede observar que, en la categoría de factores propios de la actividad, las áreas de administrativos, empaque y envasado concentraron la mayor cantidad de resultados de nivel alto a muy alto con el 75%, 80% y 67% sucesivamente, el área de jabón no queda exento ya que el 75% de sus colaboradores muestran niveles de riesgo alto.

## DISCUSIÓN

Haciendo una comparativa con los estudios empíricos realizados en las empresas mencionadas en la introducción, son evidentes las similitudes en los resultados con el estudio en la empresa de textiles en el estado de Jalisco, en el cual se observa que el dominio de falta de control en el trabajo, muestra los niveles más altos de riesgo psicosocial, el cual, a su vez, está directamente relacionado con la categoría de factores propios de la actividad, ambas métricas coincidiendo con los niveles más altos encontrados en el presente trabajo. En contraste, el estudio que se realizó en el sector de educación con funciones diferentes a las de producción, se observa que los factores con índices de riesgo más altos son distribución y carga de trabajo y comunicar confianza y delegación de responsabilidades, los cuales son niveles que en la empresa estudiada, no infieren en riesgos altos.

## CONCLUSIÓN

A raíz de la crisis económica encausada por la pandemia actual, la empresa se encuentra en situación de supervivencia, dejando en tercer plano el cumplimiento de normativas tales como la NOM-035. Por el giro de la organización, la presencia de niveles de riesgo psicosocial altos y muy altos son ineludibles, teniendo afecciones específicas que aparentemente pertenecen al sector de

producción, teniendo un sentir en los colaboradores de bajo control sobre sus funciones y sobrecarga laboral.

Para intentar decrementar los niveles altos o muy altos de riesgo psicosocial que se detectaron en el presente trabajo, se proponen las siguientes acciones a tomar por parte de la organización tanto a nivel general como a nivel departamental.

Tabla 9.

Recomendaciones por categoría y áreas.

Recomendaciones por categoría		
Categoría	Recomendación	
Factores propios de la actividad	La organización puede crear maratones de propuestas de mejora en donde los colaboradores puedan sugerir sus ideas; esta práctica tiene como objetivo fomentar la mejora continua y que el colaborador se sienta tomado en cuenta al tener participación en la organización (Román, Krikorian, Franco y Betancur, 2016).	
Recomendaciones por área		
Área	Recomendación	Categoría o dominio a considerar.
Área administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar un análisis de carga laboral por puesto administrativo con la intención de reestructurar las funciones o en su caso contratar a más personal.</li> </ul>	<p>Categoría: factores propios de la actividad.</p> <p>Dominio: carga de trabajo y falta de control sobre el trabajo</p>
Área de empaque	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el lugar de trabajo a partir de observación y entrevistas con la finalidad de proporcionar material y equipo adecuado para el desempeño de funciones.</li> <li>Ejecutar un análisis de carga laboral por puesto administrativo para intentar reestructurar las funciones o en su caso contratar a más personal.</li> </ul>	<p>Categoría: ambiente de trabajo y factores propios de la actividad.</p> <p>Dominio: condiciones en el ambiente de trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornada de trabajo, liderazgo y violencia.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitación constante a los colaboradores para intentar mejorar sus habilidades de producción.</li> <li>• Brindar capacitaciones de liderazgo a la persona encargada del departamento para mejorar sus habilidades de liderazgo.</li> <li>• Dar platicas de concientización sobre las repercusiones de la violencia laboral y las posibles consecuencias que esto puede tener.</li> </ul>	
Área de envasado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el lugar de trabajo a partir de observación y entrevistas con la finalidad de proporcionar material y equipo adecuado para el desempeño de funciones.</li> <li>• Brindar capacitaciones de liderazgo a la persona encargada del departamento para mejorar sus habilidades de liderazgo.</li> <li>• Realizar dinámicas de integración entre el personal del área.</li> <li>• Brindar capacitaciones de liderazgo a la persona encargada del departamento para mejorar sus habilidades de liderazgo.</li> <li>• Dar platicas de concientización sobre las repercusiones de la violencia laboral y las posibles consecuencias que esto puede tener.</li> </ul>	<p>Categoría: factores propios de la actividad, liderazgo y relaciones en el trabajo.</p> <p>Dominio: carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo y violencia.</p>
Área de jabón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el lugar de trabajo a partir de observación y entrevistas con la finalidad de proporcionar material y</li> </ul>	<p>Dominio: falta de control sobre el trabajo, jornada de trabajo,</p>

	<p>equipo adecuado para el desempeño de funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitaciones de liderazgo a la persona encargada del departamento para mejorar sus habilidades de liderazgo.</li> </ul>	<p>inferencia en la relación trabajo-familia y liderazgo</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia (2021).

## REFERENCIAS

Alaniz-Soberanis, J. y López-Canto, L. (2021). Implementación del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial con base a la nom-035-stps -2018 a personal operativo de una organización educativa. *Desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación*, (17), 94-108. Recuperado de <https://www.eumed.net/uploads/articulos/9e17d9ff7d8f3fb12196a57cbcdb2a3a.pdf>

Benam, J. y González, M. (2021). Evaluación de riesgo psicosocial según la NOM-035. Caso de Estudio: Despacho Arquitectónico. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, (47), 388-401. Recuperado de [http://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/Ed.47\(388-401\)%20Benam%20Cahero\\_articulo\\_id737.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.47(388-401)%20Benam%20Cahero_articulo_id737.pdf)

Crismán, R. (2016). La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=PtkSDAAQBAJ&dq=tipos+de+escalas+de+medici%C3%B3n+y+corte+de+estudios+cientificos&hl=es&lr=>

Gámez, R. (2021). Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en MiPymes. Caso de una empresa gasolinera. *Brazilian Journal of Business*, 3(2), 1517-1532. Recuperado de <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJB/article/view/29253>

Ley de Infraestructura de la Calidad. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, México, 1 de julio de 2020. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5596009&fecha=01/07/2020](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5596009&fecha=01/07/2020)

Mendizábal Bermudez, G. (2015). Los riesgos de trabajo en el contexto de la globalización. *Revista Jurídica* (0103-3506); Vol. 4, páginas 16-35. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=99f8f011-fceb-4bf9-a85a-d1c1de138ca5%40sdc-v-sessmgr03>

Organización Internacional del Trabajo (1996-2021). Salud y Seguridad en el trabajo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm#:~:text=Cada%20d%C3%ADa%20mueren%20personas%20a,4%20d%C3%ADas%20de%20absentismo%20laboral.>

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Romero, S. (2020). Tipos de riesgos laborales. El portal de la coordinación empresarial.com. Recuperado de <https://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>

Secretaría de Fomento Turístico (2020). Termómetro del impacto al sector turístico en Yucatán por la contingencia del COVID-19. Recuperado de <http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/files-content/general/f75f03251b2cc8373e345929508617d3.pdf>

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. Diario Oficial de la Federación, México, 23 de octubre de 2018. Recuperado 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)

Solórzano Arroyo, O. (2014). Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgo para en análisis de peligrosidad. Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de [http://www.mag.go.cr/acerca\\_del\\_mag/circulares/rec\\_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf](http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf)

Uribe Prado, Jesús Felipe. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. Investigación administrativa, 49(125). Recuperado de <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>

Vargas, C. Bernaldez, G. Gil, U. (2021) Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. Horizonte Sanitario, 20(1). Recuperado de <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/3972>

Anexo A.

Tabla 4. Parámetros para la calificación final

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario $C_{final}$	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

Fuente: STPS (2018, p. 34).

Tabla 5. Parámetros para la calificación por categoría

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

Fuente: STPS (2018, p. 34).

Tabla 6. Parámetros para la calificación por dominio

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$

Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$ 1	$C_{dom} \geq 11$ 1
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$ 1	$11 \leq C_{dom} < 14$ 14	$C_{dom} \geq 14$ 4
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$ 0	$10 \leq C_{dom} < 13$ 13	$13 \leq C_{dom} < 16$ 16	$C_{dom} \geq 16$ 6

Fuente: STPS (2018, p. 34).