

Efectos de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la industria alimentaria

Effects of psychosocial risk factors on food industry workers

Jessica Vianey Ronzón Álvarez ^a, Olivia Jimenez Diez ^b, Arlen Cerón Islas ^c

Abstract:

The situation of a Food Industry Factory in the Yucatan Peninsula, Mexico, is presented, corresponding to its results in the evaluation of its psychosocial risk factors, as compliance with NOM-035 as a reference guide. Topics such as work stress and its effects on the physical and psychological health of workers and the balance between their work and personal life are addressed. The evaluation of the regulations was carried out based on reference guide III, due to the size of the workplace of more than 50 workers. The prevalence's obtained and the categories and missing domains identified in the results of the evaluation are exposed. Finally, in the discussion and conclusions, the vision and research of other authors is compared, and the results obtained from the evaluation are analyzed and interpreted.

Keywords:

Psychosocial risk factors, NOM-035, work stress

Resumen:

Se expone la situación de una Fábrica de la industria alimentaria de la península de Yucatán, México, correspondiente a sus resultados en la evaluación de sus factores de riesgos psicosociales, como cumplimiento de la NOM-035 como guía de referencia. En el marco teórico se abordan temas como el estrés laboral y sus afectaciones en la salud física y psicológica de los trabajadores y, el equilibrio entre su vida laboral y personal. La evaluación de la normativa se realizó con base en la guía de referencia III, debido al tamaño del centro de trabajo de más de 50 trabajadores. Se exponen las prevalencias obtenidas y las categorías y dominios carentes identificados en los resultados de la evaluación. Finalmente, en la discusión y conclusiones se compara la visión e investigaciones de otros autores y se analizan e interpretan los resultados obtenidos de la evaluación.

Palabras Clave:

Factores de riesgo psicosocial, NOM-035, estrés laboral

Introducción

La vida cotidiana de los trabajadores mexicanos es afectada por el estrés, ocasionado por factores de riesgo psicosocial dentro de su ambiente laboral. Estos factores son condiciones presentes relacionados con su entorno social y organización del trabajo, que afectan su desarrollo y salud mental de los trabajadores.

Debido al incremento de la importancia hacia esta problemática, se implementó dentro del país la NOM-035-STPS-2018 por parte de la Secretaría de Trabajo y

Previsión Social (STPS), la cual invita y obliga a implementar estrategias para la disminución de los factores de riesgos psicosociales cuando se presentan niveles medios, altos y muy altos en los resultados de las prevalencias. Esta norma organiza en categorías, dominios y dimensiones los factores de riesgo psicosocial, surgiendo de la necesidad de priorizar la salud mental en los trabajadores al mismo nivel que la salud física. De igual manera favorece el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores e invita a

a Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de Contaduría y Administración; <https://orcid.org/0000-0002-1150-6512>, Email: a20211303@alumnos.uady.mx

b Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de Contaduría y Administración; <https://orcid.org/0000-0002-4514-5241>, Email: jdiez@correo.uady.mx

c Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas área académica de mercadotecnia <https://orcid.org/0000-0003-3982-5053>, Email: arlenc@uaeh.edu.mx

reflexionar acerca de la necesidad de sensibilizar al personal. Es de carácter obligatorio a nivel nacional en México, siendo de gran importancia que las organizaciones la conozcan e implementen en sus centros de trabajo. [1]

Se documentó la situación de la Fábrica de la industria alimentaria ubicada en el estado de Yucatán, México, con respecto a sus factores de riesgos psicosociales. La Fábrica de la industria alimentaria es una empresa 100% mexicana ubicada en el estado de Yucatán (México), transformando la materia prima en productos alimenticios para ofrecerlas al mercado para su consumo directo. Sus principales actividades son la elaboración de galletas, pastas para sopa y harinas premezcladas y cuenta actualmente con más de 100 años en el mercado.

La implementación y conocimiento de los resultados de sus prevalencias correspondientes a la evaluación de la normativa NOM-035-STPS-2018. En los cuales se observaron mayores prevalencias en el canal moderno, las cuales fueron prevalencias medias y bajas a nivel categoría y, prevalencias medias y altas a nivel de dimensiones. Prevalencias que aumentaron en las posiciones de mayor jerarquía dentro del área.

Se analizaron las categorías con mayores prevalencias correspondientes a la evaluación, las cuales fueron: factores propios de la actividad y organización del trabajo. En la primera se incluyen altas cargas de trabajo, así como la falta de control sobre el trabajo. En la segunda categoría las jornadas extensas de trabajo y la interferencia en la relación trabajo-familia. Así como el análisis de las demás categorías de prevalencia baja y muy baja.

Es importante reconocer y evaluar una situación psicosocial inadecuada en el trabajo, debido a que puede llegar a repercutir negativamente en la salud de los trabajadores y finalmente en la organización. Las empresas deberán incrementar la importancia y atención que ofrecen al tema, así como un plan de acción y estrategias para la corrección de estas.

Marco Teórico

Cuando se habla de un entorno organizacional favorable o saludable, se refiere a un ambiente que cumpla con condicionantes que generen bienestar en el trabajador, ya sean sociales, físicas, emocionales o de seguridad, entre otros.

El entorno organizacional engloba la percepción del trabajador respecto a su ambiente de trabajo y genera una reacción o consecuencia en su conducta, la satisfacción y productividad, pudiendo ser esta reacción positiva o negativa. Cuando el entorno es favorable se ve reflejado en los trabajadores y sus condicionantes laborales. Los trabajadores son proactivos, tienen sentido

de pertenencia, formación, comunicación entre sus integrantes, son evaluados y reciben reconocimiento por su desempeño.

Además, se debe comprender la diferencia entre factores psicosociales y los factores de riesgo psicosociales antes de abordar la definición de estos. Los factores psicosociales son condiciones psicológicas del trabajo que pueden ser positivas o negativas. Cuando son positivas benefician al trabajador y con ello el desarrollo de sus competencias, alta productividad y altos niveles de satisfacción. Cuando son negativas o disfuncionales, se les llaman factores de riesgo psicosocial y provocan respuestas psicofisiológicas de estrés que pueden ser de riesgo.

La STPS, define a los factores de riesgo psicosocial como [2]

“Aquellos que pueden 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 de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo”.

Según la Superintendencia de Seguridad Social “si hace 50 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos riesgos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los riesgos de tipo psicosocial laboral”. Esto lo menciona, debido a que hoy en día las personas realizan mayor esfuerzo mental y pasan mayor tiempo dentro de oficinas o instalaciones mayormente con actividades de índole administrativa. [3]

Los factores de riesgo psicosocial se derivan de la naturaleza de las funciones de los puestos de trabajo y su exposición a eventos o situaciones traumáticas que pueden llegar a ser severos o a actos de violencia laboral. Algunas de sus características propias son: la afectación de los derechos del trabajador y, efectos sobre la salud física y mental del trabajador.

Es importante para la organización poder identificar los factores de riesgo psicosocial más propensos en su entorno laboral y sean abordados con diferentes estrategias por parte de la organización como un programa, protocolo, cambios en las políticas,

intervenciones específicas o programas de capacitación para los trabajadores y líderes de la organización.

Los conceptos de salud y seguridad en el trabajo se encuentran regulados y contenidos en algunas legislaciones como la Constitución Política, La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo (LFT), la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Normas Oficiales Mexicanas, entre otros. Es trabajo de los empresarios, trabajadores, representantes y gobiernos la defensa de los derechos a un trabajo seguro y saludable. [4]

La categoría de salud de las NOM contiene 10 normas que buscan la prevención de enfermedades a través de la evaluación y control de agentes físicos, químicos, de riesgo psicosocial y ergonómicos. Entre estas 10 normas, se encuentra la NOM-035-STPS-2018 sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo (identificación, análisis y prevención).

La NOM-035-STPS-2018 apoya en la identificación y prevención de los riesgos psicosociales que pudiesen presentarse en consecuencia de las actividades laborales y entorno de las organizaciones. Su principal objetivo, de acuerdo con la STPS es “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo”. Por ende, la empresa deberá identificar las prevalencias de los riesgos psicosociales que pudiesen presentarse en su organización, y abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral. [1, 5]

Al ser una Norma Oficial Mexicana, la NOM-035-STPS-2018, rige en todo el territorio nacional y deberá aplicarse en todos los centros de trabajo, sin importar el giro, tamaño y número de trabajadores. La identificación y análisis deberá realizarse como máximo cada dos años. Para la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 afirma que se identifican: [5]

“...tres tipos de centros de trabajo acorde a su número de trabajadores: centros de trabajo de hasta 15 trabajadores (aunque están exentos de aplicar las evaluaciones); centros de trabajo de 15 hasta 50 trabajadores; y, centros de trabajo con más de 50 trabajadores”.

La aplicación de la NOM-035-STPS-2018 se realizará en los centros de trabajo con obligaciones diferenciadas de acuerdo con la cantidad de trabajadores de cada una. Los centros de trabajo de 1 a 15 trabajadores se encuentran exentos de aplicar las evaluaciones, los centros de trabajo de 16 a 50 colaboradores (Factores de Riesgos Psicosociales) aplicarán los cuestionarios de acuerdo con la guía de referencia II y los centros de trabajo de más de 50 colaboradores aplicarán los cuestionarios de acuerdo con la guía de referencia y (Factores de Riesgos

Psicosociales + Entorno Organizacional). Siendo menores las obligaciones para las microempresas como apoyo debido a los recursos financieros y técnicos con los que cuentan y que pudieran representar un obstáculo para su implementación. Por todo lo anterior, la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 deberá incorporarse de manera integral, pudiendo ayudar a la organización a mejorar la salud psicosocial de sus trabajadores en sus centros de trabajo y poder prevenir accidentes o enfermedades que puedan ser causadas por el estrés derivado de su lugar de trabajo.

El estrés suele reflejar la existencia de problemas de carácter psicosocial dentro del entorno laboral. [6] Se recalca la profunda transformación que ha tenido el mundo laboral en relación con los cambios en las tareas, las funciones y los puestos de trabajo, flexibilidad en la contratación y la producción, organizaciones horizontales y delegación de la gestión; y por ende la importancia de sensibilizar acerca de los problemas psicosociales relacionados con el trabajo a raíz de su evolución y cambios.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT) en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo menciona que “el estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa... La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno”. También menciona que, desde hace 30 años, ya se venía hablando acerca de proteger la salud de los trabajadores, sin embargo, no es hasta esta década que empieza a tomar relevancia, convirtiéndose en expresiones habituales el estrés en el trabajo y los factores psicosociales. [6]

Actualmente América Latina y el Caribe son de las regiones más desiguales del planeta en temas de conciliación entre vida familiar y personal con su vida laboral de los trabajadores. [7]

En un mundo globalizado donde las organizaciones se enfrentan a nuevos desafíos y cambios en los contextos organizacionales económicos, políticos, tecnológicos y sociales, las condiciones del trabajo y empleo han sido modificadas, como por ejemplo en la integración y evolución de los medios digitales, la flexibilidad, cambio de puestos y funciones, además de la creciente competencia a nivel internacional; las organizaciones requerirán la debida gestión y el conocimiento acerca de los factores de riesgo psicosocial, para poder reconocer, analizar y adaptarse de manera exitosa en conjunto a estos nuevos retos, para la sobrevivencia de la organización.

En la guía de referencia y de la NOM-035-STP-2018, podemos encontrar las siguientes categorías detalladas por dominios y dimensiones, mostradas en la tabla 1.

CATEGORÍA	DOMINIO	DIMENSIÓN
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias e inconsistentes
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
		Limitada o inexistente capacitación
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
		Características del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia	Violencia laboral
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia
		Inestabilidad laboral

Tabla 1. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.

Fuente: NOM-035-STP-2018 Diario Oficial de la Federación. [8]

La NOM-035-STP-2018 realiza esta clasificación para la identificación de las causas y áreas más específicas de altas prevalencias de riesgos psicosociales en cada organización.

En la categoría de Ambiente de trabajo se engloban las condiciones peligrosas, inseguras, deficientes e insalubres del lugar de trabajo que exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación. Lo anterior se refiere

a condiciones que puedan provocar un accidente, enfermedad, daño de material o sentar las bases para que un trastorno de este tipo se desarrolle.

En la categoría de Factores propios de la actividad abarca los dominios de Carga de trabajo y de Falta de control sobre el trabajo. Las cargas de trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, las cuales pueden ser de diversa naturaleza: cuantitativas, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad, o de cargas contradictorias o inconsistentes. Varias categorías de trastornos del comportamiento y síntomas de disfunciones se atribuyen a una carga excesiva de trabajo.[9] La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable de acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.[6] La Falta de control sobre el trabajo se refiere a la posibilidad del trabajador de influir en su trabajo, es decir, en la toma de decisiones, iniciativa y autonomía, uso y desarrollo de habilidades o conocimientos, participación, manejo del cambio y capacitación. El riesgo se presenta cuando son escasas o inexistentes las posibilidades.

En la categoría de Organización del tiempo de trabajo se encuentran los dominios de Jornada de trabajo y de Interferencia en la relación trabajo-familia. La LFT establece que la jornada de trabajo, es el tiempo durante el cual la persona trabajadora se encuentra a disposición del patrón para prestar su trabajo, el cual no deberá exceder de las horas establecidas por la LFT. Este dominio, comprende la dimensión de jornadas de trabajo extensas, las cuales el patrón deberá identificar y limitar para prevenir altas prevalencias en este riesgo. Por otro lado, el dominio de Interferencia en la relación trabajo-familia, se refiere a el conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, como por ejemplo atender asuntos laborales durante el tiempo que se dedica a la vida personal o laborar fuera del horario de trabajo.

La categoría de Liderazgo y relaciones en el trabajo engloba los dominios de: liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia. El liderazgo y las relaciones se tornan negativas cuando se presentan actitudes agresivas, una falta de claridad en las funciones, escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, imposibilidad de interactuar con compañeros y, deficiente o nulo trabajo en equipo. En el tema de violencia se incluye el acoso, hostigamiento, discriminación y malos tratos.

Por último, la categoría de Entorno organizacional engloba los dominios de reconocimiento del desempeño e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad. Este riesgo se presenta cuando hay escasa o nula

retroalimentación del desempeño, reconocimiento o compensación, así como la falta de sentido de pertenencia por parte del trabajador o inestabilidad laboral por parte de la organización.

La NOM-035-STP-2018 resalta principalmente la atención hacia los factores de riesgo psicosocial, en las áreas de la organización donde pudieran identificarse altas prevalencias de estos. En la Guía de referencia III, de la cual podrán basarse los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, se anexa una tabla con criterios para la toma de acciones (tabla 2), con respecto al nivel de riesgo que haya resultado de la evaluación de los riesgos psicosociales y del entorno organizacional.

NIVEL DE RIESGO	NECESIDAD DE ACCIÓN
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Tabla 2. Criterios para la toma de acciones.

Fuente: NOM-035-STP-2018 Diario Oficial de la Federación.[8]

Las organizaciones deberán implementar acciones y estrategias para la prevención y corrección de factores de riesgo que puedan desencadenar niveles altos de riesgos psicosociales. Es importante poner atención al contenido, el diseño y el contexto de la intervención a realizar. Hay tres niveles en los que podrán aplicarse dichas acciones: el primer nivel corresponde al plano organizacional, el segundo nivel se orienta al plano grupal (interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización), y el

tercer nivel se enfoca al plano individual, en caso de existir signos o síntomas de alteraciones en la salud de tipo clínico o terapéutico.

Hoy en día las organizaciones son más complejas que antes con tendencias hacia las innovaciones estructurales, el outsourcing, las alianzas y las redes virtuales, entre otros. Las estructuras organizacionales son las formas en las que se organizan las organizaciones de manera interna y administrativa, normalmente representadas en organigramas.

Brume define a la estructura organizacional como “un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización”. Estas representaciones mantienen un vínculo vertical u horizontal para la facilitación del flujo de información. [9]

Las organizaciones eligen las adaptaciones que consideran correctas para la hora de realizar el diseño de su estructura organizacional. El diseño en general deberá contener: actividades y procesos de trabajo, las relaciones de subordinación y la organización departamental.

Entre algunas opciones de agrupamiento departamental se encuentran: la funcional, divisional, multifocal, horizontal y de red virtual.[10] Las opciones de agrupamiento más comunes son la funcional y la divisional. De acuerdo con Daft “El agrupamiento departamental afecta a los empleados porque comparten un supervisor y recursos en común, tienen la responsabilidad conjunta del desempeño y tienden a identificarse y colaborar entre sí”. [10]

La Fábrica de la industria alimentaria maneja el agrupamiento funcional en el diseño de su estructura organizacional. Este tipo de agrupamiento permite economías de escala dentro de los departamentos, permite la especialización de habilidades y conocimientos, y el alcance de las metas funcionales. Por otro lado, puede alentar los tiempos de respuesta y las tomas de decisiones, y como consecuente una menor innovación.[11]

La composición del área comercial de una organización puede variar dependiendo de la estructura de la organización y de diversos factores internos y externos, los cuales podrán ser: el tamaño de la empresa, filosofía organizacional, recursos económicos, la proyección de futuro, la distribución territorial, por mercado o producto, entre otros.[12]

Las empresas del sector alimenticio trabajan bajo un modelo de producción y consumo sostenible a través de una cadena de suministro, se enfrentan a otros grandes desafíos, como lo son: entorno de escasez de recursos, gestión sostenible del uso del agua, mantener la competitividad industrial en un entorno de incertidumbre jurídica y dependencia energética, mitigación del cambio

climático, mejora de la eficiencia de procesos, y el minimizar el impacto medioambiental de los envases.[13] Los principales retos del área comercial son el de acercar los productos a los consumidores, colocarlos en el lugar conveniente y en el momento adecuado para el cliente. Las empresas de alimentación y bebidas se enfrentan al reto que implica contener precios y, a la vez, apostar por un modelo innovador.[14]

Otro de los retos que se han enfrentado las empresas y Fábricas en esta última década fue la de la pandemia Covid-19, para la cual sólo el 12% de las organizaciones se encontraban altamente preparados para el impacto que ocasionó el nuevo coronavirus, según la encuesta de continuidad comercial de Gartner.[15]

Actualmente las organizaciones se presentan con estructuras descentralizadas por mercados y productos. Los departamentos del área comercial suelen ser divididos según el tipo de producto y según los distintos tipos de mercados. Por lo tanto, se presenta otro reto que es la especialización. Algunas organizaciones optan por dividir el área comercial de acuerdo con los canales de distribución que manejan dentro de su proceso de entrega del producto o servicio que ofertan. En el caso de la Fábrica de la industria alimentaria el área comercial se encuentra organizado en los subdepartamentos de: canal moderno, clave conveniencia y ventas mayoreo. Debido a los canales de distribución que maneja la fábrica actualmente.

El canal moderno se diferencia en el acceso y formato de los consumidores hacia el producto. El canal moderno comercial abarca las tiendas de autoservicio, en estas tiendas el cliente recorre los pasillos del local buscando productos de su necesidad.

En la Fábrica de la industria alimentaria las generaciones con mayor presencia en la participación de las evaluaciones correspondientes a la NOM-035, son: la generación Y o Millennials (24 a 36 años) con 43% de participación y la generación X (37 a 53 años) con 34% de participación.

Actualmente no existe una junta de arbitraje formal que se encargue de definir el inicio y término de las generaciones, sin embargo, varios autores han compartido sus clasificaciones correspondientes a la cosmovisión que se moldea por una experiencia histórica compartida y los atributos parentales de cada generación.[16]

Las generaciones que actualmente están activas en el mundo laboral y las más estudiadas en la última década, son: baby boomers, generación X, la generación Y o Millennials, y la más reciente, generación X o Centennials. La generación Y o Millennials, incluye a los nacidos entre 1982 y 1998.[17] Los autores Neil Howe y William Strauss fueron los primeros autores en mencionar el término de Millennials, debido al cambio de milenio que se vive durante esta generación. [18,19] Son percibidos como

multitareas, buen dominio con la tecnología, su calidad de vida como prioridad y emprendedores. Esta generación prefiere la reputación, así como su desarrollo profesional, sin embargo, en el tema de compromiso y balance vida-trabajo, dan mayor prioridad a su vida personal.[20]

Al momento de gestionar el capital humano de la organización es muy importante poder dirigirlo de manera que se pueda sacar su mayor potencial al tener un equipo heterogéneo que incluyan profesionales de la mayoría de las generaciones, lo cual enriquecerá los conocimientos y habilidades de la organización. Hoy en día, lo más natural o común es que varias generaciones convivan dentro de los centros de trabajo, sin embargo, conocer sus diferencias nos ayudará a conocer sus motivaciones, tipos de liderazgo más efectivos, necesidades y diferentes afectaciones que pudieran ocasionar los factores de riesgo psicosocial.

Método

El levantamiento de las encuestas se llevó a cabo a través de una plataforma digital especializada en la gestión, administración de información y levantamiento de datos. Esto permitió el acceso de los usuarios desde cualquier ubicación y dispositivo que contara con conexión a internet. El cuestionario de evaluación cumplió con los numerales 7.1, 7.2, 7.3 y 7.4 de la normativa, tomando en cuenta para su realización la guía de referencia III correspondiente a los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, así como las categorizaciones de los factores de riesgo psicosocial.

La Fábrica de la industria alimentaria para la base de datos de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial generó un total de 784 usuarios (trabajadores). Del total de usuarios contemplados se obtuvo un total de respuestas de 570 usuarios. Lo anterior, significó una participación del 72.7% cumpliendo con la cantidad exigida por parte de la NOM-035 la cual es del 33% (258 usuarios). Estadísticamente las muestras cumplieron con un rango de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, al superar los 259 encuestados.

Para la evaluación y la forma de determinar el nivel de las prevalencias de los riesgos conforme a los resultados de los cuestionarios, se realizó la agrupación de los ítems por categorías, dominios y dimensiones tal como se especifica en la NOM-035.

Resultados

En la muestra total de la evaluación a nivel organizacional (570 usuarios) se contó con una mayor participación del género masculino siendo del 68%, mientras que la

población femenina fue del 32%. Lo anterior debido a que la población total laboral de la organización es mayoritariamente del sexo masculino, por la naturaleza de la Fábrica. Además, en la tabla 3 se puede observar la participación por rango de edad, la cual indicó una mayor participación de usuarios de 18 a 39 años de edad, lo cual demuestra una población mayoritaria correspondiente a la generación Y o Millennials.

Rango de edad	No	%
18 – 24	117	21%
25 – 29	93	16%
30 – 34	105	18%
35 – 39	72	13%
40- 44	62	11%
45 – 49	48	8%
50 – 54	46	8%
55 – 59	27	5%

Tabla 3. Participación por rango de edad.

Fuente: Elaboración propia con datos de Romero (p.12).[21]

Con respecto a la participación por nivel de estudios, el 32% comentó haber finalizado la secundaria como nivel más alto, el 26% bachillerato, 23% licenciatura, 10% carrera técnica, 8% la primaria y finalmente el 1% maestría. También en la participación por nivel jerárquico se identificó que la mayoría de los encuestados son personal de confianza con un 42%, así como el personal sindicalizado el 30%, siendo las dos clasificaciones mayoritarias. Finalmente, como datos correspondientes a su tipo de puesto de trabajo y antigüedad: el 79% de la población es personal de planta, siendo únicamente el 21% eventual; el 36% de los usuarios tienen una antigüedad de entre 1 y hasta 5 años, el 17% entre 5 y hasta 10 años, 13% entre 10 y hasta 20 años, y el 11% hasta de 20 años en adelante, indicando que la organización cuenta con un nivel bajo de rotación de personal. Correspondiente a la participación por áreas (tabla 4), el 77% de la población pertenece a las áreas correspondientes de operación y área comercial, esto se justifica debido al giro de la organización en cuestión.

Área	No
Administración y finanzas	55
Auditoría interna	8
Capital humano	23
Comercial	138
Contraloría y planeación financiera	4
Operaciones	303
Procesos	74
Reingeniería	3
Tecnologías de la información	32

* Representa el % de riesgo alcanzado tomando en cuenta el puntaje máximo (100%).

Total general	570
---------------	-----

Tabla 4. Participación por área.

Fuente: Elaboración propia con datos de Romero (p.14).[21]

El resultado general de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial muestra que la empresa se encuentra en un rango medio en cuanto a la prevalencia de estos. Esto representó el 28.5% del riesgo total, considerando que el 100% de puntos posibles era de 288, correspondiente a la evaluación de la NOM-035. En la gráfica 1 se muestra el nivel de la prevalencia de riesgo psicosocial en los trabajadores. Indicando una actuación bastante desfavorable por parte de la organización ya que el 45% de los usuarios se encuentran en los rangos nulo o bajo y el 55% de la población se encuentra en un rango de medio a muy alto, siendo que en la NOM-035 obliga al patrón a implementar estrategias para su disminución a partir de resultados con prevalencias de nivel medio en adelante.

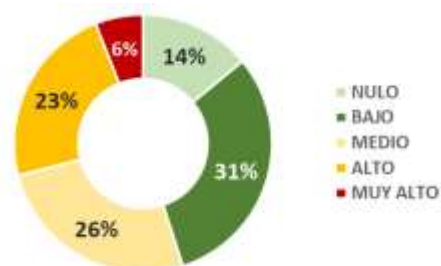


Figura 1. Nivel de riesgo de la población

Fuente: Elaboración propia con datos de Romero (p.15).[21]

En el análisis de los resultados de las prevalencias (de acuerdo con la guía de referencia de la NOM-035) de los factores de riesgo psicosocial por categoría, como se puede observar en la tabla 5, las dos categorías con más altos niveles son factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, con un nivel de prevalencia medio. Por otro lado, a nivel dominio, como se puede observar en la tabla 6, los dos dominios con mayores prevalencias son cargas de trabajo (42%) y jornadas de trabajo (40.6%).

Categoría	% de riesgo*	Nivel de riesgo
Ambiente de trabajo	28.2%	Bajo
Factores propios de la actividad	40.9%	Medio
Organización del tiempo de trabajo	29.2%	Medio
Liderazgo y relaciones en el trabajo	18.7%	Bajo

Entorno organizacional	22.6%	Nulo
-------------------------------	-------	------

Tabla 5. Resultados por categoría a nivel organizacional.

Elaboración propia con datos de Romero (p.16).[21]

Dominio	% de riesgo*	Nivel de riesgo
Condiciones del ambiente de trabajo	28.2%	Bajo
Carga de trabajo	42%	Medio
Falta de control sobre el trabajo	39.4%	Bajo
Jornada de trabajo	40.6%	Medio
Interferencia en la relación trabajo-familia	23.5%	Nulo
Liderazgo	21.6%	Nulo
Relaciones en el trabajo	16.2%	Nulo
Violencia	18.3%	Nulo
Reconocimiento del desempeño	26%	Bajo
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	17.6%	Nulo

Tabla 6. Resultados por dominio a nivel organizacional.

Fuente: Elaboración propia con datos de Romero (p.16).[21]

Analizando los niveles de riesgo de la población por categoría, seleccionando las dos más elevadas, se identificó particularmente en la categoría de los factores propios de la actividad que el 49% (correspondiente al total de 278 usuarios de la población total) se ubica en un nivel medio, el 29% (164 usuarios) con un nivel alto y un 6% (34 usuarios) con un nivel muy alto. En el caso de la categoría de organización del tiempo el 26% (151 usuarios) se encuentra en un nivel medio, el 16% (91 usuarios) en un nivel alto y el 9% (50 usuarios) con un nivel muy alto.

A nivel dominio, seleccionando de igual manera los dominios con mayores niveles de prevalencia, siendo carga de trabajo y jornada de trabajo, se identificaron de igual manera el porcentaje poblacional de los mismos. En el dominio de carga de trabajo el 71% de los usuarios se ubican en niveles de riesgo de medio a muy alto, similar al dominio de jornada de trabajo donde el 81% de los usuarios de encuentran en rangos de medio a muy alto. De igual manera en los demás se identificó un mayor nivel de prevalencia en el análisis por dominio. Como fue el caso de los dominios de: falta de control con un 51% de usuarios que se encontraron en niveles de riesgo de medio a muy alto y; violencia con un 24% de usuarios en los mismos rangos. Se identificó que la mayoría de la población, correspondientemente a los dominios de condiciones en el ambiente de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, reconocimiento del desempeño y sentido de pertenencia e inestabilidad, se encontraron dentro de los rangos de bajo y nulo nivel de riesgo.

Al momento de realizar el análisis de los resultados por departamento, se identificó las áreas con mayor nivel de prevalencia de los factores de riesgos psicosociales. Seleccionando el área de canal moderno comercial debido a sus altos niveles de prevalencias de riesgos. Dentro del canal moderno comercial de la organización se cuenta con 47 promotores, un ejecutivo de cuenta y un líder de canal moderno comercial. Estos 49 empleados se encuentran supervisados por los puestos de: líder de ventas organizado, el ejecutivo de operaciones y el gerente nacional del canal organizado.

Correspondiente a los resultados específicamente del área de canal moderno comercial (tabla 7), en términos generales, se encuentra en un rango medio de riesgo (28.5%). Siendo las categorías más riesgosas las de factores propios de la actividad (44.3%) y organización del tiempo de trabajo (33.3%). Los dominios, correspondientes, con mayor nivel de riesgo son la carga de trabajo (51.7%) y jornada de trabajo (40.4%), los cuales coinciden con los resultados obtenidos a nivel organizacional.

Categoría	%	Nivel de riesgo	Dominio	%	Nivel de riesgo
Ambiente de trabajo	30.1	Bajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	30.1	Bajo
Factores propios de la actividad	44.3	Medio	Carga de trabajo	51.7	Alto
			Falta de control sobre el trabajo	33.2	Bajo
Organización del tiempo de trabajo	33.3	Medio	Jornada de trabajo	40.4	Medio
			Interferencia en la relación trabajo-familia	29.8	Bajo
Liderazgo y relaciones en el trabajo	17	Bajo	Liderazgo	15.8	Nulo
			Relaciones en el trabajo	19.2	Nulo
			Violencia	15.8	Nulo
Entorno organizacional	15.2	Nulo	Reconocimiento del desempeño	15.7	Nulo
			Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	14.5	Nulo
TOTAL:	28.5				

<

Fuente: Elaboración propia con datos de Romero (p.16).[21]

De igual manera se analizó por puestos de trabajo los resultados obtenidos del canal moderno comercial. Correspondiente al puesto de gerente nacional del canal moderno, presentó un total de 49.7% colocándolo en el nivel muy alto. En las categorías con mayor nivel de riesgo

* Representa el % de riesgo alcanzado tomando en cuenta el puntaje máximo (100%).

se encuentran factores propios de la actividad (67%) y organización del tiempo de trabajo (83.3%) en rango muy alto y; en las categorías de liderazgo y relaciones en el trabajo (34.6%) y, entorno organizacional (37.5%) en rango medio. A nivel dominio, se ubicaron en nivel muy alto los dominios de carga de trabajo (75%), jornada de trabajo (87.5%) e interferencia en la relación trabajo-familia (81.3%) y, en nivel alto falta de control sobre el trabajo (55%).

Correspondiente al líder de canal moderno, en términos generales, presenta un nivel medio de riesgo (34.3%). A nivel categoría, nuevamente factores propios de la actividad (47.7%) y organización del tiempo de trabajo (43.1%) en un nivel alto de riesgo. En cuanto a dominios, coincidentemente carga de trabajo (61%), jornada de trabajo (52%) e interferencia en la relación trabajo-familia (39.6%), colocándolo en un nivel alto y medio de riesgo.

Finalmente, en el último puesto de trabajo, se analizaron los resultados de los promotores del canal moderno comercial. Presentando en las categorías de factores propios de la actividad (43%) y organización del tiempo de trabajo (33%) un nivel de riesgo medio. A nivel dominio, en carga de trabajo (44%) y jornada de trabajo (44%). Lo cual es congruente con los altos puestos del área, quienes supervisan este puesto. Dentro de las dimensiones de carga de trabajo, en el puesto de promotores las dimensiones de carga mental y cargos de alta responsabilidad son las que mostraron rangos más altos. También dentro de las dimensiones de organización del tiempo de trabajo, las dimensiones de falta de control y autonomía sobre el trabajo, insuficiente participación y manejo del cambio, presentaron un rango medio.

Discusión

La NOM-035 obliga a las organizaciones a regular y mejorar las condiciones para que el entorno organizacional sea favorable y se disminuyan los factores de riesgos psicosocial, mismos que propician un desequilibrio entre la vida laboral y personal del trabajador. Varios autores, incluida la Organización Mundial de la Salud, advierten de los altos niveles de estrés laboral que existen en la actualidad en México, ubicándolo dentro de los primeros lugares a nivel mundial. [22,23,24,25,26]

De acuerdo con estudios de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se estima que el 85% de las empresas en el país incumplen con las condiciones adecuadas en los centros de trabajo, propiciando así trastornos físicos y psicológicos en los trabajadores.[27]

Además, el país México se encuentra ubicado por encima de países como China y Estados Unidos, de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud.[24]

De igual manera, en evaluaciones realizadas en negocios o empresas con una población de 16 a 50 trabajadores en

los sectores de Servicio y Manufactura en el Estado de Nuevo León, por ejemplo, se observó que 3 de cada 10 trabajadores presentaron prevalencias de riesgo muy alto en la categoría de Factores propios de la actividad. Además, el 65% de la población fue evaluada con riesgo Alto y Muy Alto en el dominio de cargas de trabajo y 53% de los empleados resultó en Muy Alto riesgo. En cuanto al dominio de jornadas de trabajo 3 de cada 10 trabajadores tienen riesgo Muy alto y 42% con un riesgo Nulo o Bajo. Haciendo hincapié en la exposición a riesgos psicosociales de estos giros debido a condiciones peligrosas o deficientes a las cuales suelen estar más expuestos, un ritmo acelerado de trabajo y cargas cuantitativas y psicológicas de las actividades que desempeñan.[28]

Las organizaciones pueden obtener varios beneficios al evaluarse, atender y corregir los factores de riesgo psicosocial dentro de sus centros de trabajo, según IMCO (p.1) "si los grandes empleadores incorporan políticas de integración vida-trabajo en sus oficinas y plantas de producción, podrían transformar la vida del 26% de los empleados formales ocupados a nivel nacional".[29]

A nivel nacional existe congruencia con los resultados obtenidos en las evaluaciones de la fábrica, esto debido a que, según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, México es el tercer país miembro con las jornadas laborales más extensas, de acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad.[29]

Conclusiones.

El presente análisis de caso de estudio se limita al análisis de los resultados de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, por lo cual se recomienda realizar un análisis a profundidad de las causantes y condiciones laborales, así como de la implementación de técnicas de recolección de información que apoyen a identificar los elementos que favorezcan el incremento de los factores de riesgo psicosocial, específicamente en las categorías carentes ya identificadas en el presente artículo, explorar opciones de flexibilidad, evaluar y comunicar el impacto de las políticas, entre otros.

La Fábrica de la industria alimentaria, al momento de la aplicación de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, con la NOM-035 como marco de referencia, el porcentaje de participación obtenida por parte de los trabajadores fue favorable al cumplir con el mínimo requerido por la normativa. Los resultados de los datos demográficos de la población que realizó el cuestionario se justifican por la naturaleza y giro de la Fábrica de la industria alimentaria. En dichos resultados, se observa una mayoría de personal correspondiente a la generación Millennials, lo cual se recomienda considerar al momento de analizar los resultados debido a la tendencia

generacional de priorizar la calidad de vida personal frente a la labora, lo cual podría propiciar una mayor sensibilidad hacia los factores de riesgos psicosociales dentro de la fábrica, así como tener en cuenta este factor generacional al momento de implementar planes de acción para la disminución de estos.[20,19,16]

Las prevalencias de los factores de riesgos correspondientes, al ubicarse en niveles de medio y alto, indican de acuerdo con la NOM-035 la necesidad de la implementación de estrategias y herramientas que ayuden a la organización a poder disminuir estos niveles de riesgos que pudieran causar afectaciones físicas o psicológicas en los trabajadores. La obligación del patrón a implementar medidas para disminuir los factores de riesgos psicosociales ya se ha difundido por varios medios y autores. [30,29,26,2,28]

Específicamente se identificó en el canal moderno comercial las prevalencias de los factores de riesgos psicosociales altas y medias en las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, y en los dominios de carga de trabajo y jornada de trabajo correspondientemente. Debido a que las prevalencias se encuentran elevadas en las mismas categorías y dominios tanto a nivel individual, grupal y organizacional, indica una deficiente gestión a nivel organizacional en cuanto a los factores correspondientes a estas categorías.

Lo anterior motiva a la implementación de la normativa en cuestión, la cual indica que en caso de no atender estos medios a muy altos niveles de riesgo pondrán a las empresas en riesgo de ser acreedoras a una sanción equivalente a 5 mil veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA) por cada obligación incumplida.[30]

La normativa sirve de guía a las organizaciones para lograr estos objetivos, ayudándolos a crecer con beneficios que incluyen la mejora en la productividad de los trabajadores generando mayores ganancias.

Referencias

- [1] Secretaría del 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
- [2] Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Guía informativa de la NOM-035-STPS-2018*. México: STPS.
- [3] Superintendencia de Seguridad Social (2020). *Manual del método del cuestionario SUSES/ISTAS21* (3 ed.). Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- [4] Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Celer Pawlowsky
- [5] Guardado, S. (2020) La NOM 035 ¿Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial? *Universidad Nacional Autónoma de México*, 10(20), 57-63. https://www.researchgate.net/profile/Sinuhe-Guardado-Lopez-2/publication/338832622_La_NOM_035_Una_nueva_vision_de_la_responsabilidad_social_empresarial/links/5e2e8712458515e2e875519e/La-NOM-035-Una-nueva-vision-de-la-responsabilidad-social-empresarial.pdf.
- [6] Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT) (1996). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Mº de Trabajo*. Barcelona: OIT.
- [7] Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Trabajo y Familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*. Chile: Maval.
- [8] Diario Oficial de la Federación. (2018, 23 de octubre). Norma Oficial Mexicana NOM-035- STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Ciudad de México: Secretaría de Gobernación.
- [9] Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Sello Editorial Institución Universitaria Itsa.
- [10] Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. Edición 10. México: CENGAGE Learning.
- [11] Duncan, R. & Weiss, Andrew. (1979). Organizational learning: implications for organizational design. *Elsevier*, 1, 75-123. ISSN 0191-3085, ZDB-ID 717544-9
- [12] Gemma, J. (2019). *8 claves para organizar el departamento comercial*. España: Universidad Europea Miguel de Cervantes. <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/marketing-ventas/organizar-departamento-comercial/>
- [13] Interempresas (2020). *Tendencias, retos y oportunidades para nuevos tiempos*. España: Interempresas.
- [14] KPMG. (2015). *Retos y perspectivas de la industria de alimentación y bebidas en España*. España: KPMG. <http://chilorg.chil.me/download-doc/86432>
- [15] Accenture. (2020). *Channel Shift: Prioritizing Digital Commerce*. Estados Unidos: Accenture.
- [16] Cramer, R. (2014). *Millennials rising: coming of age in the wake of the great recession*. Estados Unidos: New America.
- [17] Gutiérrez-Rubí, A. (2016). *Millennials en Latinoamérica. Una perspectiva desde Ecuador*. España: Fundación Telefónica.
- [18] Howe, N. y Strauss, W. (2009). *Millennials Rising: The Next Great Generation*. New York: Random House.
- [19] González, P. A., Cañizares, C. A, y Patiño, G. A. (2018). Las redes sociales como factor de decisión: millennials frente a la generación X. *Revista Economía y Política*, (27), 9-27.
- [20] Galván, F. (2001). *¿Cómo integrar el talento multigeneracional?*. México: EBC. <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/como-integrar-el-talento-multigeneracional.php>
- [21] Romero, S. (2020). *Evaluación de riesgos psicosociales*. México.
- [22] Elizondo, M. D. (2020). *Presentan aspectos relevantes de la NOM-035-STPS-2018*. México: UNAM.

<http://gacetacomunidad.cuautitlan.unam.mx/2020/08/presentan-aspectos-relevantes-de-la-nom-035-stps-2018/>

[23] Milenio (enero, 2020). *Sin excusas, empresas deberán combatir estrés laboral en 2020*. México: Milenio. <https://www.milenio.com/negocios/empresas-deberan-combatir-estres-laboral-2020>

[24] Forbes. (2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. México: Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

[25] El Universal. (2019). *México, rey del estrés laboral*. México: El Universal. <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>

[26] Organización Mundial de la Salud (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. Suiza: World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>

[27] Ayala, G. (2020). *NOM-035: Entornos de trabajo amigables*. México: Milenio. <https://www.milenio.com/sustentable/norma-035-busca-entornos-amigables-empleados>

[28] Helpsi (2020). *¿Cómo estamos en Nuevo León frente a la NOM-035? Informe de resultados de la aplicación del cuestionario, 2019*. México: Helpsi. <https://helpsi.mx/como-estamos-en-nuevo-leon-frente-a-la-nom-035-informe-de-resultados-de-la-aplicacion-del-cuestionario/>

[29] Instituto Mexicano para la Competitividad (2019). *Trabajar sin dejar de vivir: mejores prácticas de integración vida-trabajo en México*. México: UNAM Global. <https://unamglobal.unam.mx/trabajar-sin-dejar-de-vivir-mejores-practicas-de-integracion-vida-trabajo-en-mexico/>

[30] Salazar, J. (2020). *Obliga ley a empresas a cuidar salud mental de trabajadores*. México: Novedades Yucatán. <https://sipse.com/novedades-yucatan/norma-oficial-mexicana-nom-035-empresas-ley-multas-376060.html>