

# Percepción del impacto de los riesgos psicosociales que define la norma NOM-035 en un Instituto Tecnológico como prevención en el personal que labora.

*Autora: Mariana Hernández de la Cruz*

## Resumen

El objetivo, describir la percepción del impacto de los riesgos psicosociales, en una institución educativa de nivel superior. La metodología consta de tres pasos, un análisis bibliográfico, el instrumento basado en la NOM-035-STPS-2018 y aplicación. Se analizaron los resultados, se determinó el grado de percepción de los riesgos psicosociales, obteniendo el término medio o el concepto de algunas veces. Sugiriendo revisar la política de prevención, programas, promoción de un entorno organizacional favorable, prevenir violencia laboral, reforzar la aplicación de programas, difusión, intervención, evaluar cada dos años para contrarrestar los riesgos, apegándose al 7.1 de la NOM-035.

**Palabras clave:** Percepción, Riesgos, psicosociales, percepción, NOM.

## INTRODUCCIÓN

Las siglas de NOM, son Norma Mexicana, y STPS, correspondan a Secretaría de Trabajo y Prevención Social. La NOM-035-STPS-2018, tiene por objetivo, establecer criterios o elementos que puedan servir para identificar, así como analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, por otro lado, busca promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Es importante considerar que las disposiciones de la norma aplican según el número de trabajadores, siendo tres niveles en cuestión; Centros de trabajo donde laboran hasta 15 personas, de 16 a 50 personas; y más de 50 personas. El objetivo de la presente investigación es identificar la percepción del impacto de los riesgos psicosociales que define la norma NOM-035.

El concepto de los riesgos psicosocial de acuerdo a la NOM-035 y el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>), dice que, los Factores de Riesgos Psicosocial, corresponde a aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo de sueño vigilia y de estrés grave, de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, así como el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral por el trabajo que se desarrolla. Cuando el trabajador no se siente bien, ya que sus niveles de estrés aumentan, con eso los malestares psicológicos, afectando condiciones sociales, generando conflictos con compañeros de trabajo, disminuye el rendimiento, los conflictos con sus familiares y amistades también. Si se considera la

posición de Rubio y Gómez, (2021). El esfuerzo, para desarrollo de políticas públicas para la salud de los trabajadores en el país vecino de Estados Unidos, se tiene una protección a la salud de millones de trabajadores, fortalece los términos de factores psicosociales y la organización del trabajo, como comprende Reynoso (2020).

Para los técnicos en prevención de riesgos laborales, el encontrar herramientas de evaluación que estén disponibles y sean confiables es un reto, sobre todo que aborde diversos temas, entre ellos la psicología del trabajo. Louzán (2020). Cázares (2020), mencionan que en México entró en vigor la NOM-035, en el 2018, no todas las empresas e instituciones la han implementado.

La literatura sobre el tema de las emociones laborales proyecta indicadores emocionales, la metodología caso a caso, determina la medida salarial adecuada para cada empresa, Sánchez, (2020). El salario emocional, son esos beneficios en los cuales no existe remuneración alguna, no hay un pago monetario. Se trabaja en una Institución de Nivel Superior, de la literatura leída y analizada, determina que el sector salud, así como el educativo, presentan mayor grado de estrés Marquina y Casas, (2020). Existen varios estudios en el personal de salud, en docentes aún falta mucho por hacer. Ya que trabajan día a día con muchas personas, entre alumnos, compañeros docentes y demás, Ruiz et. al Angulo, Jiménez, (2023). En el Instituto Tecnológico, se aplica el instrumento, para planificar las estrategias que mitiguen o prevengan los riesgos psicosociales, Duarte et. al (2023), para generar entorno organizacional favorable.

## METODOLOGÍA

La Organización Mundial de la Salud define “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental, social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. El riesgo psicosocial es definido como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”, delimitado por Sierra, (2021) como un problema de salud. García, (2020) menciona que, los riesgos psicosociales, principalmente del estrés laboral y tecnológico, tienen afectaciones en diferentes áreas de la salud. Para que las evaluaciones de riesgos psicosociales cumplan con el objetivo de la reducción de las enfermedades, relacionadas con el trabajo, se sugiere que los patrones consideren el tema de prevención de riesgos para el bienestar de los trabajadores, identificar técnicas apropiadas para el control. Es importante establecer formas de medición de los riesgos psicosociales en el trabajo, sobre todo prevenir, Martínez, (2020). Cázares (2020) argumenta que, con el fin de explorar los indicadores de medición de riesgos desde la perspectiva legal, se debe comenzar con una revisión de la literatura sobre el tema de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Dentro de la literatura, no se tienen parámetros legales cuando la norma NOM-035, no se ha cumplido como tal. Si bien es cierto la NOM-035 es obligatoria en las empresas mexicanas, pero no se ha incorporado a la velocidad esperada.

El presente trabajo presenta una

investigación mixta, la cual se describe por fases en los siguientes apartados.

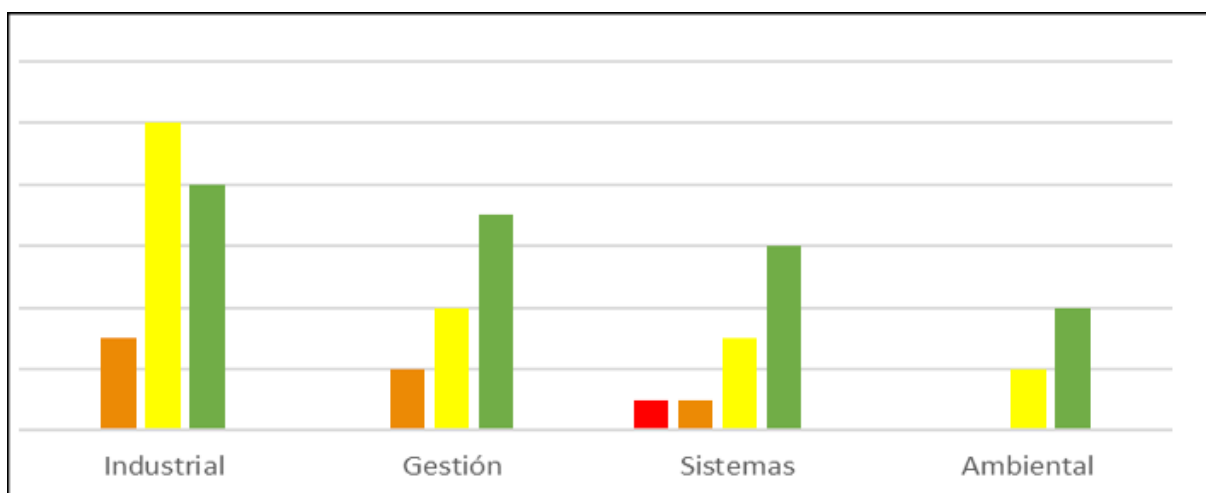
Fase 1.- Investigación del estado del arte. Los riesgos psicosociales se pueden medir como bajo, medio y alto, como describen Espín y Chisaguano, (2020), desde el desempeño en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, liderazgo, control, organización, apoyo, soporte, estabilidad laboral, adicción al trabajo, la doble presencia familiar y laboral, salud de trabajador incluso acoso sexual. Los riesgos que comprende la NOM-035, son los referentes a las condiciones en el ambiente en que se labora, las cargas de trabajo siendo cuantitativa, cognitiva, emocional, mental; de las responsabilidades que tiene el trabajador en su área o departamento; falta de control de su trabajo; de rol que juega como trabajador y familia; liderazgo; relaciones con sus compañeros de trabajo; violencia en el trabajo en sus diferentes variantes. Torres, (2023), Cuando se aplica la NOM-035 en las instituciones educativas, permite identificar conexiones entre las variables involucradas e incluso los estudios estadísticos de correlación pueden respaldar las acciones para beneficiar a los docentes, los cuales traen beneficios al sector educativo. La identificación de los factores de riesgos psicosociales, Cottonieto (2021), permite determinar estrategias que pueden lograr la reducción de riesgos psicosociales, de acuerdo con cada necesidad de trabajo.

Fase 2.- Instrumento. Para identificar la percepción de los riesgos psicosociales del personal, que tanto inciden en su salud, tanto física como mental, además de la afectación trabajo y familia, en el sector educativo, se debe aplicar el instrumento apropiado. El conflicto entre el desempeño de roles, que

juega el docente, es simultáneamente, donde con frecuencia, no siempre son compatibles, causando tensión al solucionar las exigencias, del tiempo, de energía invertida, recursos que se requieren o toma de decisiones. Se ha mencionado que, el sector educativo es uno de los que más burnout alcanzan, Castañeda y Sánchez (2022). Por lo cual se realiza el estudio no experimental, de datos mixtos, cualitativos y cuantitativos, de tipo descriptivo. Se aplica el instrumento al personal de la institución educativa de nivel superior, considerando preguntas cerradas y abiertas, además de género, departamento o área, edad y anonimato.

Fase 3.- Aplicación del instrumento y análisis de resultados. Cabe destacar que al utilizar las TICs facilitó su aplicación; la plataforma que se usa en la institución, así como el uso de correos institucionales, personales y medios informales para la rápida aplicación. De los encuestados el 48% fueron mujeres, el 44% hombre y el resto en el apartado de otros géneros., además que el 68% está en el rango de edad del 31 a 45 años, es decir son adultos jóvenes en su mayoría. Por otro lado, se tiene un porcentaje de 46% de los trabajadores son docentes, el poco más del 11% pertenecen al rubro de intendentes/otros, mientras que casi el 43% están en el rubro de administrativos. En la parte de docencia se identificó que, donde existe mayor riesgo psicosocial es en la academia de Ingeniería Industrial, siguiéndole Ingeniería en Gestión, posteriormente Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería Ambiental, siendo estos los programas educativos que tiene la Institución educativa de nivel superior. Como se plasma fácilmente en la figura 1. Donde se observa que, de las respuestas de siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez y nunca, marcaron la percepción de los riesgos psicosociales en los docentes.

Figura 1. Docencia.



Fuente: elaboración propia

El 42% encuestado, siente que su salud emocional ha sido afectada algunas veces, y el 23% considera que siempre. Dato alarmante es saber que el 27% dice que siempre ha experimentado estrés en el último año, contra el 4% que nunca lo ha experimentado, mientras que la mayor frecuencia es que 38% considera que un término de algunas lo vivió, en el mismo lapso. Exactamente el 50% dejó claro que siente una carga de trabajo excesiva en su puesto de trabajo y que solo el 46% ha sentido algunas veces el apoyo cuando pasa por situaciones difíciles, mientras que la una minoría del 3.5% ha sufrido enfermedades de salud. Cuando no tienen control de su trabajo se siente afectados en su bien estar, manifestado por el casi el 50%. Exactamente el 50% manifiesta no sentirse reconocido en el con su desempeño laboral por más que se esmeren. El 23% nunca se siente seguro laboralmente hablando. La comunicación del personal con la dirección nunca es suficiente, lo describen los 35% de los encuestados. El 38% del personal ha tenido cambios significativos en su comportamiento a causa del estrés laboral y consideran en término medio que puedan tener oportunidades de crecimiento y desarrollo en el Institución.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Considerando los rubros con los valores como se muestran a continuación en la tabla, sabiendo que son tres áreas de la institución de nivel superior, Docencia, áreas administrativas e Intendencia u otras. Podría decirse que en términos de algunas veces se perciben los riesgos psicosociales ocasionados laboralmente, siendo más altos en el área de intendencias/ otros, muy pegadito al área docente, y finalmente en el área administrativa.

Tabla 1. Percepción general

	Intendencia/otras	Administrativos	Docentes
Siempre	0	0.25	0.25
Muchas Veces	2	2	1.5
Algunas Veces	6	3.75	4.75
Solo algunas veces	5	2.5	6.25
Nunca	0	1	0
<b>Promedio</b>	<b>2.6</b>	<b>1.9</b>	<b>2.55</b>

Fuente: elaboración propia

Las técnicas cualitativas para recabar datos, como lo son las entrevistas informales o no guiadas, se encontraron que en la plantilla docente si existen personal con afectaciones de salud física y mental. Las condiciones de trabajo no son adecuadas en la institución, ya que las altas temperaturas a las que se exponen los trabajadores afectan considerablemente, siendo parte de los riesgos significativos de acuerdo a NOM ya mencionada, se sabe que existe, pero falta mucho en materia de seguridad ocupacional en la Institución. La práctica de exámenes médicos, así como las aplicaciones de baterías psicológicas a los trabajadores, para detectar algún tipo de violencia laboral, o factor de riesgo psicosocial deben realizarse de manera periódica, establecido por la NOM como obligación del patrón en su numeral 5.6 Cuando los síntomas existan se observa en alteraciones de salud en el trabajador, por ende el resultados de la identificación, además de análisis de dichos factores de riesgo psicosocial que se refiere la NOM-035 en los apartados de los numerales 7.1, 7.2 sugiere que, cuando existan quejas de violencia laboral, considerando los mecanismos que se describen en el 8.1, se propone la elaboración, puesta en marca de instrumentos para realizar canalizaciones a especialistas de los trabajadores afectados.

Considerando las condiciones en el ambiente de trabajo, se observó que las posturas o movimientos inadecuados que realizan los trabajadores no son adecuados, desde la forma de como sentarse al hacer trabajo de oficina, el agacharse al realizar actividades que de ese modo lo requiere, el uso deficiente de luces en áreas que debería tener mayor iluminación, ya que es ahí donde pasan la mayor parte de su jornada laboral o mejor

dicho un 75% de la ella. La carga excesiva de trabajo que se maneja en los puestos, provoca que se hayan tenido quedar tiempo extra fuera de su jornada. Otros puntos importantes que pudieran afectar a los riesgos psicosociales son los espacios, son relativamente pequeños para la cantidad de personas o persona que laboran en dichas áreas, provocando contagios rápidos cuando alguien presenta alguna enfermedad contagiosa.

Existen espacios cerrados, además de los pisos que ya tienen ciertas fracturas o cortaduras en algunos casos o desniveles, en un 4.6% ha sufrido alguna caída en el tiempo que lleva laborando.

La falta de control sobre el trabajo en oficinas como fuera de ellas, es evidente, el no poder tomar decisiones rápidas porque dependen de otros, es otro factor que afecta al trabajador. Las personas que hacen trabajos en alturas no cuentan con el equipo ni capacitación necesario para ello. A simple vista se percibe situaciones de riesgo en objetos que están en partes altas, colgadas o por arriba de los hombros, no estando bien sujetadas. Las sustancias inorgánicas que se utilizan para usos varios, como en el laboratorio físico-químico así como de limpieza no tienen el tratamiento adecuado. Una situación muy visible, es la cantidad de caninos antihigiénicos que se han instado adentro y fuera de institución, pudiendo ser foco de infecciones. Se propone a la parte patronal que se tomen ya medidas para prevenir, controlar los riesgos psicosociales presentes, coadyuvando con una buena estrategia de promover un entorno organizacional más favorable, ya que también se encontró que por los menos

en el último año el 5.2% manifiesta haber tenido algún problema fuerte con uno de sus compañeros de trabajo. Razón por la cual se requiere contrarrestar este ambiente laboral. Sin dejar de vista que el 1.7% manifestó que se ha sentido violentado laboralmente de forma directa.

La interferencia entre la relación trabajo y familia, se ve afectada, pues los turnos son matutino, vespertino y mixtos, muchas veces no se empata con las responsabilidades familiares, viéndose afectada esta relación. Aunque existen algunas flexibilidades con el personal, en muchas ocasiones es deficiente e incluso se ha manifestado que algunas veces han tenido que atender asuntos laborales durante el tiempo que le corresponde a sus familias o tiempo personal fuera de la jornada de trabajo.

El liderazgo por parte de los dirigentes de la institución deja mucho que decir, las tomas de decisiones no se realizan en tiempos y formas correctas, existe variación en lo que se dice y se hace, influyendo en las maneras de trabajar, tanto en los departamentos o áreas, afectando a los equipos colaborativos, ya que la actitud impulsiva o agresiva se ven presentes por lo menos una vez, según se manifiesta. Aunado a ello, la falta de claridad en las funciones a realizar, la escasez en los reconocimientos o retroalimentación del desempeño de los trabajadores. El 50% de los encuestados lo mencionan. Mientras que, de acuerdo a la violencia laboral, se han sentido dañados en su dignidad algunos trabajadores, así como hostigamiento al ser agredidos verbalmente, expresaron el 15% de los trabajadores, considerando los rubros intendentes/otros, docentes y administrativos que ha sufrido muchas

veces algún tipo de violencia en la institución., con el contraste del mismo porcentaje que menciona que solo una vez se han sentido violentados. Los que presentan mayores riesgos psicosocial, los del personal de intendencia/otros, seguidos de los docentes y administrativos.

Los salarios emocionales en las instituciones educativas deben ser integradas, ya que la labor docente, es una de las más nobles. Un reconocimiento a la labor del trabajador, que se sienta valorado es parte de un salario emocional ausente. Pudiendo ser verbal, un trabajador de la educación, como cualquier otro requiere oportunidades de crecimiento, promoción, escalafón.

## CONCLUSIONES

Se concluye que, el objetivo de la investigación se cumplió, ya que se identificó claramente la percepción de los riesgos psicosociales en la institución educativa de nivel superior se alcanzó, percibiendo el impacto de los riesgos psicosociales definidos por la NOM-035. Se sabe que los riesgos psicosociales pueden ser causados por factores ambientales, físicos, incluso químicos o técnicos, definiendo condiciones laborales no apropiadas. Ramírez, (2020).

Por otro lado, se determina que los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo que afectan al trabajador en su bienestar. Espín y Chisaguano (2020).

Además, como hipótesis, se válida que el estrés laboral si causa de accidentes de trabajo, mismo que justica García (2020).

Un ambiente de trabajo agradable, donde



el compañerismo sea positivo, motiva, retiene, el trabajo colaborativo contribuye al desarrollo del talento, va de la mano con aspiraciones en equipo, por ende, individuales. Construye profesionales sin tantos factores de riesgos psicosociales. Finalmente se sugiere no dejar fuera la evaluación del entorno organizacional, ya que, tratándose de un centro de trabajo con más 50 trabajadores, como lo establece la NOM ya mencionada, es una obligación. Cabe señalar que la buena interpretación de la NOM-035, deben consultarse las normas oficiales mexicanas, la NOM 019, la NOM 030, además de la Norma Mexicana en igualdad laboral y no discriminaciones vigentes.

Por otro lado, se pueden complementar metodologías para los planes de vida y carrera, programas de escalón en la Institución caso de estudio, para la mejora organizacional, por ende, un ambiente laboral más saludable.

## BIBLIOGRAFÍA

Castañeda-Santillán, L. L., Sánchez-Macías, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 230-246.

Cazares Sánchez, C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Cambios Y Permanencias*, 11(1), 602-624. Recuperado a partir de: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/11075>

Cotonieto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499-523.

Duarte Beltrán, E., Montesinos González, S., & Calvo Cortés, J. (2023). Mejora del clima organizacional de una empresa de servicios basado en la NOM-035-STPS-2018. *Unaciencia Revista De Estudios E Investigaciones*, 16(30), 49-60.

Espín, J., Chisaguano, L., Criollo, J. (2020). Factores de riesgo psicosocial en educación superior tecnológica. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 1(1), 107-115. Espín, J., Chisaguano, L., Criollo, J. (2020). Factores de riesgo psicosocial en educación superior tecnológica. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 1(1), 107-115.

García-González, M., Torrano, F., García-González, G. (2020). Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de



universidades online: Una mirada desde adentro. *Interdisciplinaria*, 37(1), 35-36.

García, M. D. C. M. (2020). El estrés laboral: propuestas jurídicas para su consideración como factor de riesgo en la evaluación de los accidentes de trabajo ocasionados por infarto de miocardio. *Revista de Derecho de la Seguridad Social, Laborum*, (22), 99-120.

Louzán Mariño, R. (2020). Mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgos psicosociales mediante el control de sesgos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 68-81.

Martínez Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista De Comunicación Y Salud*, 10(2), 301-321. Recuperado a partir de [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)

Marquina-Lujan, R., & Casas, R. A. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 7(2), 35-42.

NOM-035-STPS-2018, <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion> [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#gsc.tab=0)

Ramírez, J. P. H. (2020). Los factores psicosociales de riesgo laboral en México. *Noticias CIELO*, 1(3).

Rubio-Avila, S. M., Gómez-Sánchez, R. V. (2021). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 8(2), 5427-5427. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427> Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Reynoso Castillo, C. (2020). Aspectos laborales en el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC). *Alegatos-Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana*.

Ruiz, C. J., Angulo, C. N., & Jiménez, M. Z. (2023). Estrés laboral y desempeño docente en los institutos de educación superior. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 23(38), 86-97.

Sánchez, C. C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Sierra Hernaiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, (35), 7-26.

Torres Ramos, N.V. (2023). Implementación de la norma oficial mexicana nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención, en una Institución de Educación Superior Tecnológica.