

Capítulo 12. Análisis de los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas en Ixtlan del Rio, Nayarit.

Edgar Ivan Mariscal Haro
Lourdes Concepción Barrón Romero
Idi Amín Germán Silva Jug
Octavio Arias Fránquez

Universidad Autónoma de Nayarit

<https://doi.org/10.46990/iQuatro.2023.14.5.12>

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial y la productividad en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas de Ixtlán del Río, Nayarit. La presencia de riesgos psicosociales pueden causar daños a la salud de los trabajadores e impactar su productividad laboral. Se realizó una investigación descriptiva y explicativa aplicándose 200 encuestas en las micro y pequeñas empresas (MIPES) mipes de Ixtlán del Río, Nayarit. En los resultados obtenidos, se identificaron que el 75% de los colaboradores encuestados se encuentran según la escala de la Norma 035 de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social se encuentra en un nivel de riesgo muy alto.

Palabras clave

Factores de riesgo psicosocial, micro y pequeña empresa, productividad laboral

Introducción

En el Diario Oficial de la Federación (2018), se señala que los factores de riesgo psicosocial son aquellos que pueden ocasionar trastornos de ansiedad, depresión, sueño, estrés, adaptación, debido a las condiciones del puesto o de la jornada de trabajo y a la exposición a acontecimientos traumáticos severos o hechos de violencia laboral, así como estar expuestos a condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente laboral, las cargas de trabajo cuando sobrepasan la condición del trabajador, la falta de control sobre el trabajo, jornadas laborales superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos sin periodos de recuperación, interferencias en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo, lo mismo que relaciones negativas en el centro de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) define los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, el agrado del trabajo y las circuns-

tancias de la organización así como por un lado y por el otro, las capacidades del colaborador, sus necesidades, su formación y su situación personal fuera del trabajo, así como sus percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo.

La interacción permanente entre el hombre y su medio ambiente, así como su bienestar físico y mental del colaborador impacta la productividad laboral.

Los principales riesgos psicosociales son las cargas psicológicas emocionales —que puede manifestarse con trastornos del sueño, de alimentación, sexuales—; violencia laboral entendida como acoso psicológico y hostigamiento, acoso sexual, inseguridad contractual; así como malas condiciones en el ambiente de trabajo y en las jornadas de trabajo (burnout), capacidad de decisión sobre toma de decisiones y ritmo del trabajo, liderazgos negativos y la interferencia en la relación trabajo-familia.

Patlán (2013) señala que la interrelación entre las condiciones laborales y los trabajadores pueden provocar daños a la salud, alteraciones emocionales, de comportamiento; pero si los factores se identifican, se analizan y realizan intervenciones, pueden influir positivamente en el rendimiento del trabajo, la satisfacción laboral y su bienestar. La salud laboral se relaciona con el estado de bienestar físico, mental y social en relación con el entorno del trabajo y, con ello, se puede incidir en el bienestar del trabajador.

Dada la importancia de la productividad laboral y los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores se realiza un estudio, atendiendo las siguientes categorías: Ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo en el trabajo, con sus respectivos dominios y dimensiones, buscando impactar de manera positiva en el trabajador, mejorando las condiciones de trabajo y coadyuvando con ello a la salud laboral y a la productividad en el trabajo.

Revisión de la Literatura

El Comité Técnico de la OIT-OMS (1984) manifiesta que diversos autores han argumentado que los factores psicosociales concernientes al trabajo están relacionados con una serie de daños para la salud, existe evidencia que hay una relación con factores de carácter psicológicos no definidos y circunstancias de trabajo estresantes. De la misma forma, el trabajo contiene factores psicosociales positivos favoreciendo la conservación y el mejoramiento de la salud.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (2021) manifiesta que el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral superando países como Estados Unidos y China. La actual

presión en el entorno laboral provoca saturación física y/o mental en los trabajadores y pueden provocar diversas consecuencias que no solo afectan su salud, sino también su entorno más próximo, afectando productividad laboral.

Para la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2019), los factores psicosociales laborales pueden ser organizativos o de la tarea, pero pueden manifestarse de distintas formas en cada trabajador, debido a sus características personales sometidas a las condiciones del trabajo, dichas condiciones determinan la influencia sobre su salud, las características personales son determinantes para estar o no sometidos a los riesgos psicosociales. De allí la diferencia de que los trabajadores desempeñen la misma actividad, en las mismas condiciones y unos trabajadores puedan desarrollar estrés y otros no.

Para la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2019), los factores psicosociales positivos pueden facilitar el trabajo y las competencias personales laborales, elevar la satisfacción y la productividad laboral. De manera contraria los factores negativos pueden ocasionar desmotivación, inadaptación, estrés laboral en el centro de trabajo o fuera de él.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2005) plantea que los factores de riesgo psicosocial son muy variados, no significa que estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo, una posición laboral que se lleva de forma aislada no tendrá afectación de los factores de riesgo que provengan de la convivencia con otros colaboradores, clientes, etc. pero se verá afectado de otros factores relacionados con su actividad que es realizada de forma aislada y por la falta de convivencia.

Para Patlán (2013), el problema de los riesgos psicosociales se manifiesta porque el trabajador está propenso a ellos, teniendo una gran posibilidad de provocarle estrés laboral, trastornos físicos, fisiológicos, emocionales y, con ello, afectar su productividad laboral.

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2019), menciona que existen dos tipos de factores psicosociales los relacionados a su trabajo, como son pausas y descansos, ritmos de trabajo, la monotonía. Como los factores inherentes al individuo que son personalidad, edad, formación, capacitación, experiencia así como vida familiar, entorno social, aficiones, ocio.

El Diario Oficial de la Federación (2018), manifiesta que algunos de los trastornos psicosociales en el trabajo pueden generar ausentismo, accidentes en el trabajo, mal clima laboral, mal trato al cliente, servicio deficiente, falta de sentido de pertenencia a la organiza-

ción, bajo rendimiento, rotación de puestos excesivo, llevando con todo ello a una disminución en la productividad laboral.

Para la Comisión Nacional de Derechos Humanos (2021) la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención representa una herramienta sumamente relevante con el fin de potenciar y transformar las relaciones laborales en México. El objetivo de esta Norma es establecer elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno favorable en los centros de trabajo.

Tabla 12.1

Factores de riesgo psicosocial Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Condiciones del ambiente de trabajo	Se refiere a las condiciones peligrosas e inseguras o deficientes de la organización que hacen que el trabajador haga un esfuerzo adicional de adaptación.
Las cargas de trabajo	Hace referencia a las exigencias que se imponen al trabajador que exceden su capacidad, como cuantitativas, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias.
La falta de control sobre el trabajo	Es la posibilidad que tiene el empleado para influir y tomar decisiones al realizar sus actividades.
Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo	Exigencias de tiempo laboral con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos sin pausas o descansos establecidos, sin medidas de prevención y protección para el trabajador.
Interferencia en la relación trabajo-familia	Se refiere a los conflictos entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, cuando se tienen que atender frecuentemente responsabilidades de trabajo durante el tiempo dedicado a la vida personal y familiar.
Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo	Hace mención al tipo de relación que se establece entre el patrón y los trabajadores, si existe la posibilidad de interactuar con sus compañeros para solucionar los problemas relacionados con el trabajo, si existe trabajo en equipo y apoyo social.

Violencia laboral	La violencia laboral se conforma por: • Acoso, acoso psicológico: aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. • Hostigamiento: el ejercicio del poder en una relación de subordinación de la víctima frente al agresor. • Malos tratos: se refiere a los actos como insultos, burlas, ridiculizaciones que se hacen en forma insistente.
Reconocimiento en el desempeño	Existe retroalimentación en el desempeño del trabajador. Existe reconocimiento del trabajo y compensación.
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia a la organización. Inestabilidad laboral.

Metodología

Esta investigación se realizó con base en una pregunta concreta: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan la productividad en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas en Ixtlán del Río, Nayarit? En esta línea, el objetivo general de esta investigación fue analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en la productividad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas de Ixtlán del Río, Nayarit.

El trabajo expuesto es resultado de una investigación descriptiva y explicativa. El universo estudiado constó de 2062 empresas, de las cuales 1 948 son microempresas y 99 son pequeñas empresas del municipio bajo estudio, de las que se evaluaron 200 MIPES a fin de obtener los factores de riesgo psicosocial que las afectan. Al respecto, se aplicó un instrumento denominado “Cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial” en dos apartados; en el primero, contempla datos de identificación general del encuestado; el segundo constó de 20 dimensiones, 8 dominios y 4 categorías distribuidas en 43 ítems. El instrumento que se aplicó se tomó de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. La evaluación del instrumento fue con base a lo indicado en la Norma Oficial.

Resultados

Los resultados encontrados en esta investigación, permitieron analizar e identificar los factores de riesgo psicosocial, brindando información sobre el nivel de riesgo en los colaboradores.

Tabla 12.2*Categoría ambiente de trabajo*

Categoría	Ambiente de trabajo	Promedio	Nivel de riesgo
Dominio	Condiciones en el ambiente de trabajo	9	Indica que este dominio se encuentra en un nivel de riesgo alto.

La categoría ambiente de trabajo mide las condiciones que se tienen en la empresa, muestra que tiene un resultado de 9, al compararla con la calificación por categoría indica que se encuentra en un nivel de riesgo alto y que se debe hacer un análisis y evaluación del dominio, ya que los colaboradores se sienten en condiciones peligrosas; se debe realizar un análisis de las dimensiones respectivas que son condiciones peligrosos e inseguros.

Tabla 12.3*Categoría factores propios de la actividad*

Categoría	Factores propios de la actividad	Promedio	Nivel de riesgo
Dominio	Carga de trabajo	23	Este dominio se encuentra en un nivel de riesgo alto.
Dominio	Falta de control sobre el trabajo	21	Este resultado muestra un nivel de riesgo alto.

La categoría factores propios de la actividad tiene un resultado de 44, refiere que los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo alto; los centros de trabajo, en general, deben hacer un análisis de los dos dominios y dimensiones que integran esta categoría, realizar evaluaciones y programas de intervención, pues la mayoría de los colaboradores perciben que tienen ritmos de trabajo acelerados, cargas de alta responsabilidad, limitada o nula autonomía sobre el trabajo, limitada o inexistente capacitación.

Tabla 12.4*Categoría organización del tiempo de trabajo*

Categoría	Organización del tiempo de trabajo	Promedio	Nivel de riesgo
Dominio	Jornada de trabajo	6	Este dominio se localiza en un nivel de riesgo alto.
Dominio	Interferencia en la relación trabajo-familia	5	Este dominio se encuentra en un nivel de riesgo alto.

En esta categoría, se tiene un resultado de 11, que muestra que los trabajadores están en un nivel de riesgo alto, que sus jornadas exceden a lo estipulado por la Ley Federal del Trabajo y que existe conflicto entre la familia y las relaciones laborales.

Tabla 12.5*Categoría liderazgo y relaciones*

Categoría	Liderazgo y relaciones en el trabajo	Promedio	Nivel de riesgo
Dominio	Liderazgo	15	Este dominio se encuentra en un nivel de riesgo muy alto.
Dominio	Relaciones en el trabajo	10	Este dominio se encuentra en un nivel de riesgo medio.
Dominio	Violencia	21	Este dominio está en el nivel de riesgo alto.

En la categoría de liderazgo, se tiene un promedio de 46, que indica que el riesgo es muy alto, los colaboradores, en promedio, trabajan en empresas que tienen liderazgo negativo, esta categoría está relacionada con violencia laboral, escasa claridad de funciones, mobbing. La categoría relaciones en el trabajo, se encuentran en un nivel de riesgo medio significando que en promedio la interacción con sus compañeros de trabajo es buena.

Tabla 12.7

Resultado final de la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosociales de los colaboradores

Nivel de riesgo	
110	Indica que los colaboradores se encuentran en nivel de riesgo muy alto.

La calificación final de los cuestionarios, en promedio, se encuentra en el rango de riesgo muy alto, lo que hace referencia a que la mayoría de los colaboradores se encuentran expuestos a los factores de riesgo psicosocial y pueden afectar negativamente la salud y bienestar del trabajador.

Tabla 12.8

Identificación del nivel de riesgo de los colaboradores encuestados

Nivel de riesgo	
76%	Colaboradores que se encuentran en nivel de riesgo muy alto.
10%	Colaboradores que se encuentran en nivel de riesgo alto.
9%	Colaboradores que se encuentran en nivel de riesgo medio.
5%	Colaboradores que se encuentran en nivel de riesgo bajo.

El 76% de los colaboradores encuestados se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, el 10% en nivel de riesgo alto todos ellos son susceptibles a tener afectaciones físicas, fisiológicas y emocionales afectando su bienestar personal y la productividad de la empresa.

Discusión

Patlán (2019) señala que los colaboradores que están propensos a los riesgos psicosociales, padecerán probablemente algún tipo de trastorno físico, fisiológico y emocional, que afectará su salud o productividad laboral.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022) señala que los efectos negativos de origen psicosocial afectan la salud de los colaboradores en distintos niveles, no solo de manera emocional, si la situación a la exposición de los factores de riesgo psicosocial no se corrigen los daños a la salud pueden ser más graves.

Moreno y Baez (2012) explican que los factores de riesgo psicosocial son condiciones que afectan la salud del trabajador, su bienestar personal y el organizacional.

En la calificación final de los cuestionarios aplicados, el 75% de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo muy alto, y esto indica la probabilidad de ser susceptible a padecer afectaciones físicas, fisiológicas o emocionales. Las empresas en su mayoría, debe realizar análisis de cada categoría, dominio y dimensiones estudiadas, llevar a cabo las in-

intervenciones necesarias, evaluaciones, campañas de sensibilización, revisar las políticas de prevención de riesgos, emprender acciones para disminuir los riesgos o prevenirlos, favoreciendo a los trabajadores y creando entornos organizacionales favorables, con ello llevando a la mayor productividad de los trabajadores y centros de trabajo .

En la categoría ambiente de trabajo, se obtuvo una calificación de 9 puntos, que indica que se encuentra en nivel de riesgo alto, indicando que los colaboradores no se sienten seguros en las condiciones del lugar de trabajo.

En la categoría factores propios de la actividad, se obtuvo un resultado de 44 puntos, indicando que se encuentra en un nivel de riesgo muy alto. Se deben revisar y mejorar las cargas y los ritmos de trabajo, que exista capacitación personal, promociones de puestos, que se dé facultad para tomar decisiones y autonomía en el trabajo, elaborar manuales de puestos y de organización.

En la categoría organización del tiempo de trabajo, la puntuación es de 11, indicando que se encuentra en un nivel de riesgo alto, no deben existir turnos que excedan a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.

En la categoría liderazgo y relaciones en el trabajo con un resultado de 46 puntos, se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, que indica que en la mayoría de los centros de trabajo existe un buen trato entre compañeros, no tienen un buen liderazgo y existe violencia laboral. El dominio liderazgo y violencia se encuentran en un nivel de riesgo muy alto.

Conclusiones

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 identifica los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores, coadyuvando a crear medios ambientes organizacionales que impacten de manera positiva en el colaborador, potenciando su estado de bienestar físico, mental, social y su la productividad laboral.

A través de la aplicación de la NOM-035 STPS se identifican y analizan de los factores de riesgo psicosocial y se puede conocer las condiciones en las que se encuentran los trabajadores y el entorno organizacional; realizando análisis de cada categoría, dominio, dimensiones y llevar a cabo las intervenciones necesarias para disminuir los riesgos o controlarlos, favoreciendo con ello la salud física y emocional de los colaboradores, coadyuvando a tener entornos organizacionales favorables, y a una mayor productividad de los centros de trabajo.

Con base en la aplicación y evaluación del Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial el 75% de los trabajadores encuestados se encontró en un nivel de riesgo

muy alto, el 10% en un nivel de riesgo alto, 9% en nivel medio y sólo 5% en nivel de riesgo bajo. Es una clara tendencia de lo que se encontrará al realizar el análisis de los factores en cada centro de trabajo al momento de aplicar la norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018.

Referencias

- Comité Técnico OIT-OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2021). Retos de implementación de la NOM-035 en el contexto de la pandemia. Recuperado de https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/202011/Retos_NOM035_Pandemia
- Diario Oficial de la Federación (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. DOF, Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2016). Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2021). Estrés laboral. Recuperado de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-labora>
- Moreno, B., & Baez, C. (2012). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/236151656>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020). Empresas y COVID-19. Recuperado de https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020). Economía de la salud para todos. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/13-11-2020-who-establishes-council-on-theeconomics-of-health-for-all>
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: qué son y cómo se evalúan. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>
- Patlan, Juana (2019). Efectos de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en los trabajadores del sector público. Recuperado de <https://recai.uaemex.mx/article/view/11591>