

Capítulo 90. Evaluación del Clima Organizacional con base a NOM-035. Para la empresa Cotromma S.A de C.V.

Lourdes Jasso Montoya
Christian Paulina Mendoza Torres
Ma. Del Pilar Segovia Melecio

Universidad Tecnológica Laja Bajío
<https://doi.org/10.46990/iQuatro.2023.15.5.90>

Resumen

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social ha implementado una nueva norma llamada NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y Prevención, cuyo objetivo es proteger la integridad física y mental de los trabajadores.

Para Cotromma S.A de C.V era de suma importancia contar con los requisitos necesarios para tener con un entorno organizacional favorable es por ello que el objetivo fue evaluar el clima organizacional con base a la NOM-035 y de esta manera Identificar las áreas donde surge la mayor insatisfacción laboral en Cotromma para posteriormente implementar medidas de prevención de riesgos Psicosociales y ergonómicos.

Palabras clave

Balance de vida, clima organizacional, ergonómico, Nom-035, psicosocial, satisfacción laboral

Introducción

Cotromma S.A de C.V es una empresa del sector metal mecánica. Hoy cuenta con un total de 25 empleados. Cuenta con la certificación Marca Guanajuato, así como la Certificación ISO 9001 2015 otorgado por la empresa certificadora QAC (Quality Alliance Certificación).

Cotromma busca la mejora continua para estar en constante crecimiento junto con sus colaboradores dando cumplimiento de esta manera a sus políticas y filosofía organizacional, es por ello que han decidido estar actualizados con las Normas Oficiales Mexicanas en este caso la NOM- 035, ya que el recurso humano en Cotromma es lo más importante. Se desarrolló un cuestionario con base a la NOM-035 como parte de sus requisitos para la certificación de calidad con la norma ISO 9001 2015.

Revisión de la Literatura

1. Clima Organizacional

1.1 ¿Qué es?

Según Soto, 2018 en el artículo “Qué es el clima organizacional” define que la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo en los distintos colaboradores de la empresa constituyendo el entorno en donde los empleados desarrollan sus actividades.

1.2 Clima Organizacional en las Pymes.

Un estudio hecho por Martucci y Fioretti en 2009 Menciona que las Pymes en sus mayorías son autoritarias, es decir que los líderes se basan en su propio criterio para la toma de decisiones en la empresa.

De la misma manera Salgado y Remeseiro (s.f.) por la Universidad de Santiago realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral en las Pymes donde nos mostraron los resultados; los cuáles nos hablan sobre el factor de las relaciones interpersonales y como afectan de manera positiva trayendo consigo mayor satisfacción laboral.

1.2 Dimensiones del clima organizacional

Amitai (2019) menciona que estas son unas de las dimensiones principales del estudio del clima organizacional.

- La relación laboral y familiar: Las responsabilidades familiares y laborales que tiene el trabajador, como es que los asume sin que un ámbito se vea afectado por el otro.
- Desarrollo autónomo del trabajo: El aprendizaje que obtiene el trabajador de su entorno laboral para crecer personalmente.
- Recompensa: el salario por las actividades realizadas, los beneficios sociales, existencia de objetivos individuales y en equipo, así como el reconocimiento de los logros.
- Entorno físico de trabajo: medidas de prevención ante riesgos laborales y mantenimiento adecuado de las áreas de trabajo para la realización de actividades.
- Sentido de pertenencia, la unión y la cooperación: Como se siente el trabajador al pertenecer a la organización y la facilidad para cooperar en cuestiones laboral sin ningún fin a cambio.

En este mismo sentido Rodríguez (2010) por el Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología, nos mencionan que se pueden clasificar en 4 dimensiones.

- a) Liderazgo: en esta se complementa con dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo y solución de conflictos.
- b) Motivación: sus categorías de la motivación están basadas en las actitudes y estímulos que manifiesta cada individuo las cuales son realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.
- c) Reciprocidad o compromiso: esta va de la mano del cumplimiento de objetivos tanto como empresa como trabajador cumpliendo las expectativas las categorías que complementan esta dimensión son aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.
- d) Análisis es la participación: la participación debe ser comprendida profundamente por todas y cada una de las personas involucradas para así crear un ambiente de integración las categorías de esta dimensión son los siguientes; compromisos con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información e involucración en el cambio.

1.3 Satisfacción Laboral.

Es la percepción que tienen los trabajadores dentro de la organización si es que se sienten motivados, reconocidos y valorados dentro de esta, también influyen factores tanto físicos como emocionales todo esto depende de las actitudes de cada individuo reflejando de esta manera su comportamiento, productividad etc. según mencionan Pilligua Lucas et al., (2019).

Por otro lado, StarMeUp (2018) cita a Edwin Locke en 1969 Ya que tiene una de las definiciones más relevantes sobre la satisfacción laboral la cual es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

2. Normas Oficiales Mexicanas

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana; así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación. Secretaria de Salud (2015).

2.1 Objetivo de la NOM 035

La NOM 035 tiene como objetivo 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. Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2018).

2.2 NOM 035 en las Pymes

La norma se dirige a diferentes centros de trabajo de acuerdo a la cantidad de empleados que esta tiene. Es por ello que los aspectos a evaluar y las responsabilidades del patrón cambian de acuerdo a la cantidad de empleados.

Esto debido a que el ambiente laboral, las responsabilidades, dinámicas de trabajo, etc. cambian cuando se interactúa con un menor número de personas o el área de trabajo es más reducida.

Un reciente estudio realizado por Gámez parte de la Universidad de Sinaloa en 2021 menciona que unos de los obstáculos o limitaciones para la implementación de esta norma es que por su tamaño carece de recursos para contratar asesoría externa es por ello que el dueño o gerente realiza múltiples tareas y ahora se enfrentan a la obligación de cumplir esta norma, en este sentido la norma se enfrenta a un gran reto para su implementación en este tipo de empresas.

Así mismo Méndez (2021) en su Informe de las implicaciones de la NOM-035 en la vida laboral coincide en que es un reto para las pymes por los recursos limitados sin embargo menciona que esto traerá beneficios con su cumplimiento, obteniendo empresas más sanas y trabajadores satisfechos.

3. Factores de riesgo Psicosociales.

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. Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2018).

Por otro lado, Diaz y Carrasco (2018) nos hablan sobre la felicidad y el estrés en los trabajadores de esta manera nos señalan que un buen clima laboral reduce el estrés en los trabajadores favoreciendo el bienestar o la felicidad, mientras que un clima laboral desfavorable conduce a la presencia de riesgos en el trabajo.

3.1 Los factores Psicosociales comprenden lo siguientes:

Las condiciones en el ambiente de trabajo: La medida en la que se desarrollan las actividades laborales; el clima entre compañeros y también se complementa con la correcta iluminación y una temperatura agradable, disponer de herramientas adecuadas, contar con medidas de protección al trabajador y condiciones adecuadas para su uso son fundamentales para el logro de objetivos. rpSalud (2015).

- Las cargas de trabajo: es el conjunto de requerimientos psicofísicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

- La falta de control sobre el trabajo: Mala administración de actividades por realizar por ejemplo sobre el método en el que se realizara o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.

- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo: horarios muy largos o impredecibles, por ejemplo, horarios nocturnos, plazos estrictos etc.

- Interferencia en la relación trabajo-familia: Conflictos familiares por las jornadas laborales o tiempo insuficiente con la familia por atención al trabajo o viceversa.

- Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

EL liderazgo negativo se basa en conseguir los objetivos a cualquier coste, incluso aunque afecte negativamente a los integrantes de la organización Orellana (s.f).

3. Violencia laboral

De acuerdo a la secretaria del Trabajo y Previsión Social (2018). La violencia laboral se divide en los siguientes factores:

- Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

- Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

- Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

4. Riesgo Ergonómicos.

Los riesgos ergonómicos surgen desde el puesto de trabajo por situaciones que aumentan la posibilidad de que un trabajador se vea expuesto a desarrollar una lesión musculoesquelética, Espín y Zambrano (2018).

Así mismo la secretaria del trabajo y previsión social (2018) definen los riesgos ergonómicos como aquellos que conllevan un sobreesfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en la actividad desarrollada, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y enfermedades de trabajo, derivados del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o posturas en el trabajo.

Metodología

Se diseñó una encuesta de clima organizacional basada en la norma mexicana NOM-035 Factores de riesgo psicosociales implementada por la secretaria del trabajo y previsión social.

A continuación, se detalla de manera específica como se pudo llevar a cabo la aplicación de este cuestionario.

Enfoque.

Este proyecto fue llevado a cabo con un enfoque cuantitativo ya que se buscaba evaluar el clima organizacional de la empresa Cotromma S.A de C.V con el fin de medir el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores respecto su centro de trabajo.

Alcance.

El alcance de este proyecto fue exploratorio y descriptivo ya que se midió el clima laboral con base a una nueva norma en este caso la Nom-035 estipulada por la secretaria del trabajo y Previsión Social y consecuentemente se fue analizando cada una de las dimensiones para finalmente ser un estudio descriptivo ya que se analizaron las respuestas, de esta manera se pudo conocer los factores psicosociales que afecta el buen funcionamiento de un clima organizacional favorable.

Variables.

Como parte de la NOM-035 y complemento de sus requisitos para el análisis de los factores de riesgos psicosociales, esta se divide en 9 variables para alcanzar un entorno organizacional favorable.

A continuación, se definen conceptualmente las variables correspondientes, así como su definición operacional dentro del instrumento.

Tabla 90.1
Descripción de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Balance de vida	Gestión satisfactoria entre las horas que trabajas y las que disfrutas de tu vida privada. Para que no haya un gran desequilibrio, lo correcto es dedicarles suficiente tiempo a ambos aspectos. Da lo mejor de ti en la empresa y organiza el resto de tu tiempo para hacer lo que te gusta y te apetece de manera familiar y personal. Hennig (2020).	Pregunta 1-6
Desempeño	“El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” Stoner (1994, p. 510)	Pregunta 7-10
Formación	Proceso de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias que se necesitan para analizar, comprender y dar solución a los problemas de la práctica social. EcuRed, s.f.	Pregunta 8-16

Liderazgo	Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específico (Chiavenato, 2004, p. 458)	Preguntas 17-23
Salud	La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS 1948).	Preguntas 24-28
Sentido de pertenencia.	Sentimiento o conciencia de formar parte de uno o varios grupos o comunidades (Jin y Baillargeon,2017).	Preguntas 29-34
Trabajo	Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (STPS 2018).	Preguntas 35-41
Violencia Laboral	Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud (STPS 2018).	Preguntas 42-49
Riesgos Ergonómicos	Aquellos que conllevan un sobreesfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en la actividad desarrollada, con la consecuente fatiga, errores, accidentes y enfermedades de trabajo, derivados del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o posturas en el trabajo (STPS 2018).	Pregunta 50-56.

Población y muestra.

La muestra inicial fue de 20 personas que fueron consideradas como parte del levantamiento de datos, sin embargo, la muestra final fue de 18 personas, derivado de la invalidación de una, al no ser contestada correctamente y la otra por no estar contestada.

La muestra estaba basa en 18 hombres y 2 mujeres.

Pertenecientes a los siguientes departamentos:

- 5 jefes de área (RRHH, Ventas, Producción, SGC, Suministros).
- 15 operadores (Mecánicos A, B, C).

Instrumento de recolección de datos.

Se diseño un cuestionario con 56 preguntas divididas en las 9 variables anteriormente descritas. El cuestionario fue de tipo Likert con 4 opciones entre nunca, casi nunca, casi siempre, siempre, en una escala de nunca equivalente a 0 y siempre equivalente a 3.

El cuestionario se aplicó el día jueves 15 de julio a las 11 am, en la sala de juntas de la empresa, estuvieron presente 21 personas y a 20 se les entregaron las encuestas para ser contestadas.

Antes de la aplicación del cuestionario se brindó información a los colaboradores acerca de la NOM-035 factores de riesgos psicosociales, posteriormente se les comento los objetivos de la encuesta y las instrucciones para contestarla brindándoles 30 minutos para que fuera entregada y haciéndoles saber que es de carácter anónima, confidencial y para fines de identificación y análisis de los riesgos psicosociales. Se dejo una caja para que los encuestados fueran depositando su cuestionario.

Estrategia de análisis.

Como estrategia de análisis se realizó una tabla para calcular los promedios de la respuesta de acuerdo a cada variable las cuales se analizarán para sacar una media y así como la sumatoria de frecuencias para determinar los porcentajes obtenidos.

Resultados

Los resultados derivados de la aplicación de las encuestas de clima organizacional con base a la NOM-035 a los trabajadores de la empresa Cotromma S.A de C.V, así como las tablas de la media y su respectiva descripción detallada de los resultados de las 9 variables.

Tabla 90.2
Promedio de las variables de estudio

Variable	Media	Interpretación de la media
Balance de Vida	0.59	Nunca
Desempeño	1.40	Casi nunca
Formación	1.73	Casi siempre
Liderazgo	2.17	Casi siempre
Salud	1.64	Casi nunca
Sentido de pertenencia	2.34	Siempre
Trabajo	2.12	Casi siempre
Violencia laboral	0.59	Nunca
Riesgos Ergonómicos	2.39	Siempre
Total	1.66	

Análisis variable 1- Balance de Vida

Con un promedio de 0.59 (Nunca) en este sentido es favorable para la empresa ya que los trabajadores consideran que llevan un adecuado balance de vida entre el trabajo y las actividades personales fuera de este, obteniendo de esta manera tiempo de calidad con su familia.

Análisis variable 2- Desempeño

Los trabajadores contestaron con frecuencia de casi nunca indicándonos un promedio de 1.40 aquí se aprecia la percepción desfavorable para la empresa Cotromma ya que los trabajadores contestaron que no son recompensados adecuadamente por el desempeño obtenido ni son reconocidos por jefes o supervisores.

Análisis Variable 3- Formación

De acuerdo con los resultados de la encuesta en la cual se mostró que el promedio 1.73 obtenido fue casi siempre favorablemente arrojándonos que Cotromma capacita y permite que los trabajadores se desarrollen según sus habilidades permitiéndoles de esta manera continuar profesionalizando su perfil profesional, o mejorar el perfil.

Análisis variable 4-Liderazgo.

Cotromma maneja un liderazgo favorable según el promedio de 2.17 equivalente a casi siempre donde los trabajadores señalan que saben a quién deben dirigirse si surge algún problema, cuentan con el apoyo de líderes y compañeros para la resolución de problemáticas, así como saben que sus opiniones y puntos de vista son tomados en cuenta.

Análisis variable 5-Salud

Con un promedio de 1.64 equivalente a casi nunca los trabajadores señalaron que las actividades que realizan no causan riesgo para su salud física sin embargo algunos de estos trabajadores señalaron que tiene que estar muy concentrados para la realización de sus tares lo cual podría afectar a su salud mental.

Análisis variable 6-Sentido de pertenencia

Los trabajadores de Cotromma mencionan que se siente comprometidos con la empresa, consideran que su trabajo es estable y que les gusta, según el promedio 2.34 de los resultados equivalente a siempre esto es un factor favorable para Cotromma.

Análisis variable 7-Trabajo

Con un promedio de 2.12 equivalente a casi siempre siendo en este sentido favorable, los trabajadores señalaron que reciben su salario a tiempo, pueden elegir la velocidad en que realizan sus actividades y si es necesario tomar pausas lo hacen sin quedarse tiempo adicional a su turno, también se pudo reflejar que los trabajadores cumplen con sus obligaciones correspondientes (asistencia, puntualidad, entregas en tiempo y forma, etc.).

Análisis variable 8- Violencia Laboral

Los trabajadores señalaron según el promedio 0.59 menciona que nunca han sufrido violencia dentro de la empresa, es decir se pueden expresar libremente, son tomados en cuenta para la toma de decisiones, no han sufrido de ninguna discriminación por su preferencia sexual, religión etc., ni han presenciado de algún acto violento dentro de esta.

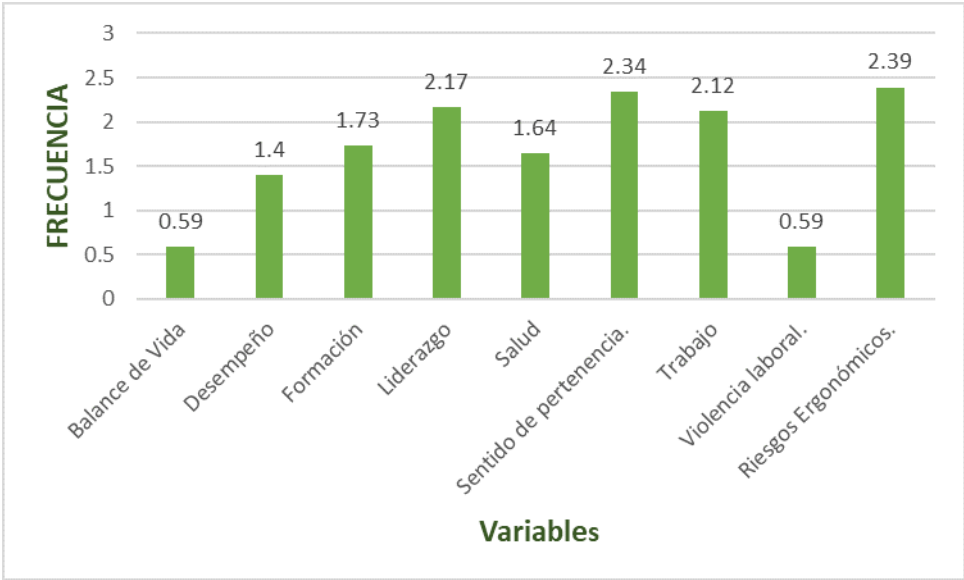
Análisis variable 9-Riesgos ergonómicos

Con un promedio 2.39 equivalente a siempre siendo un resultado favorable, Cotromma cuenta con los espacios adecuados para la realización de las actividades, así como el quipo correspondiente, brindaron equipo necesario a los trabajadores para su desarrollo dentro de la empresa.

Los trabajadores mencionaron que cuentan con buena iluminación sin embargo un área de oportunidad seria la ventilación de las áreas de trabajo.

A continuación, se muestra una gráfica con los resultados del cuestionario aplicado y las repuestas que los empleados seleccionaron de acuerdo a cada variable.

Figura 90.1
Gráfica de frecuencias para las variables



Se observa que la empresa Cotromma cuenta con un entorno organizacional favorable, es decir los trabajadores se encuentran estables y con protección a su integridad física contando con la infraestructura adecuada para la realización de sus actividades diarias en un ambiente libre de violencia, sin embargo existen áreas de oportunidad como lo es el reconocimiento del esfuerzo (variable de desempeño 1.4) en los trabajadores este factor es muy importante para ellos, ya que al sentirse valorados puede aumentar la motivación para el esfuerzo de cada tarea asignada.

Discusión

En este caso la empresa Cotromma decidió se enfocaría en 3 focos rojos para la resolución de problemas, uno de ellos y el más relevante fue la variable 2- Desempeño. Donde los trabajadores manifestaron no sentirse reconocidos ni recompensados de manera adecuada. Amitai 2019 dice de la recompensa: el salario por las actividades realizadas, los beneficios sociales, existencia de objetivos individuales y en equipo, así como el reconocimiento de los logros. Donde este ultimo es de gran valor para los trabajadores de esta compañía. De esta manera es la percepción que tienen los trabajadores dentro de la organización si es que se sienten motivados, reconocidos y valorados dentro de esta, también influyen factores tanto físicos como emocionales todo esto depende de las actitudes de cada individuo reflejando de esta manera su comportamiento, productividad etc. según mencionan Pilligua Lucas et al., (2019).

Otro punto importante donde se tiene que trabajar es en la salud mental del trabajador ya que en esta variable 5-Salud. Los trabajadores manifestaron que en algunas actividades su nivel de concentración debe ser muy alto lo que les provoca cansancio y podría afectar su salud mental. Por otro lado, Díaz y Carrasco (2018) nos hablan sobre la felicidad y el estrés en los trabajadores de esta manera nos señalan que un buen clima laboral reduce el estrés en los trabajadores favoreciendo el bienestar o la felicidad, mientras que un clima laboral desfavorable conduce a la presencia de riesgos en el trabajo. En este sentido si se les reconoce adecuadamente y se les asignan actividades donde deben estar muy concentrados esta será menos pesada al sentirse valorados. En este mismo sentido Rodríguez (2010) por el Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología, nos menciona que la Motivación y sus categorías están basadas en las actitudes y estímulos que manifiesta cada individuo las cuales son realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

Por último, en la variante 9- riesgos ergonómicos, los trabajadores manifestaron necesitar mejor ventilación. Esto es relevante debido a que un ambiente sofocante o mal ventilado provoca sueño y mal humor. Así lo refieren Minchola, Gonzáles y Terán (2013), consideran la ergonomía como una multidisciplinar que se encarga de la adaptación del trabajo al trabajador, y mencionan que la situación ergonómica está en todos los casos orientada al ajuste entre las exigencias de las tareas y las necesidades y posibilidades de las personas considerando que las variables ergonómicas incluyen ámbitos físicos y una configuración lógica y organizacional de las condiciones de trabajo. Por lo tanto, será conveniente ver la manera de mejorar la ventilación en las áreas de trabajo.

Conclusiones

En las áreas de oportunidad identificadas para Cotromma S.A de C.V implantarán estrategias para que los trabajadores se sientan valorados, reconocidos y recompensados como mejor convenga para la empresa y/o el trabajador de acuerdo a la variable desempeño.

Limitantes

En la aplicación de la encuesta un trabajador decidió dejar la encuesta en blanco es decir no respondió ninguna pregunta, esto podría interpretarse como un comportamiento de abstinencia a la colaboración con la empresa.

- Una encuesta se contestó de manera errónea colocando si y no como respuesta de las preguntas sin seleccionar alguna opción. Esta encuesta se consideró un sesgo así que no fue tomada en cuenta para la recolección de datos.

Recomendaciones

En este proyecto se buscó la implementación adecuada de la nom-035 diseñando un instrumento de recolección de datos pertinente al estado actual de la empresa por ello es recomendable que se tomen acciones por cada aplicación ya sea trimestral o anualmente considerando que el instrumento podría ser actualizado en cada aplicación o en cuanto la organización sufra algún cambio o lo crea pertinente.

Referencias

- Amitai (2019). Tipos de clima organizacional y cómo pueden beneficiar a tu empresa. Amitai. <https://www.amitai.com/es/tipos-de-clima-organizacional/>
- Chiavenato, I. (2002). Gerenciando personas. Prentice Hall. <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2021.pdf>
- Díaz, J., Carrasco, M. (2018), Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Investigación Universidad de Concepción de Chile. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n4/0186-1042-cya-63-04-00002.pdf>
- EcuRed. (s.f). Formación laboral, EcuRed. https://www.ecured.cu/Formaci%C3%B3n_Laboral
- Espín M, Zambrano, L. (2018, febrero). Red Iberoamericana de Pedagogía. Evaluación de riesgos ergonómicos y su incidencia en la salud de los trabajadores del Gad parroquial rural Alluriquín. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/43>
- Gámez, R. (2021). Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en MiPy-mes. Caso de una empresa gasolinera. Brazilian Journals of Business. doi: 10.34140/bjbv3n2-016 file:///C:/Users/ar971/Downloads/29253-74997-1-PB.pdf
- Hennig, J. (2020). Foodspring. Equilibrio entre trabajo y vida personal: aprender a conciliar. <https://www.foodspring.es/magazine/equilibrio-entre-trabajo-y-vida-personal>
- Martucci y Fioretti (2009). VI Jornadas Universitarias y III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. Clima organizacional en una pyme. Recuperado de: http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/ALUMNOS/8.pdf
- Méndez, E. (2021). Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la nom 035-stps-2018 en la calidad de vida laboral. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/16-febrero21/riesgo-psicosocial-laboral>
- Minchola, J. Gonzáles. Terán, Jackson. (abril,2013). Riesgos ergonómicos, la salud de los trabajadores de un centro piscícola. Facultad de Ciencias Agropecuarias. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/scientiaagrop/article/view/444/395>
- Organización Mundial de la Salud. (1948). <https://www.who.int/es/about>
- Orellana (s.f). Economipedia. Liderazgo Negativo. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-negativo.html>
- Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta., Flor María. El clima laboral como factor

- clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XVI, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Rodríguez, A.(2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1561-30032010000200008
- rpSalud (2015). Calidad y experiencia en medicina laboral. Condiciones y medio ambiente de trabajo. [https://www.rpsalud.com/blog/Condiciones_y_medio_ambiente_de_trabajo_\(CyMAT\).html](https://www.rpsalud.com/blog/Condiciones_y_medio_ambiente_de_trabajo_(CyMAT).html)
- Salgado y Remeseiro (s.f.). Universidad de Santiago. Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>
- Secretaria de Salud (2015) Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) recuperado de: [https://www.gob.mx/salud/en/documentos/normas-oficiales-mexicanas-9705#:~:text=August%2020%2C%202015-,Las%20Normas%20Oficiales%20Mexicanas%20\(NOM\)%20son%20regulaciones%20t%C3%A9cnicas%20de%20observancia,las%20personas%20o%20da%C3%B1ar%20la](https://www.gob.mx/salud/en/documentos/normas-oficiales-mexicanas-9705#:~:text=August%2020%2C%202015-,Las%20Normas%20Oficiales%20Mexicanas%20(NOM)%20son%20regulaciones%20t%C3%A9cnicas%20de%20observancia,las%20personas%20o%20da%C3%B1ar%20la)
- Secretaria del Trabajo Y Previsión Social (2018). Guía Informativa NOM-035-STPS-2018- Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/nom/48.pdf>
- Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2018, enero). Gobierno de México. Avanza STPS en atención de riesgos laborales de tipo ergonómico., 1108. <https://www.gob.mx/stps/prensa/avanza-stps-en-atencion-de-riesgos-laborales-de-tipo-ergonomico>
- Soto, B. (2018). gestion.org. Qué es el clima organizacional. Recuperado de: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>
- StarMeUp (2018). Blog StarMeUp. Satisfacción laboral que es y como medirla. <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Stoner, James A.F. (1994). Administración. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A