

Revista EDUCATECONCIENCIA.
Volumen 30, No. 36
E-ISSN: 2683-2836
CD-ISSN: 2007-6347
Periodo: Julio-septiembre 2022
Tepic, Nayarit. México
Pp. 261- 285
Doi: <https://doi.org/10.58299/edu.v30i36.550>

Recibido: 03 de mayo del 2022

Aprobado: 22 de septiembre del 2022

Publicado: 30 de septiembre del 2022

Riesgos Psicosociales. Identificación y análisis de varianza en una empresa del sector hotelero.

Psychosocial risks. Identification and analysis of variance in a hotel sector company.

José Ignacio Aguilar Carrasco
*Instituto Tecnológico Superior de Ciudad
Constitución, México.*
jose.ac@cdconstitucion.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-5498-5752>

Johana Jakelin Murillo Higuera
*Instituto Tecnológico Superior de Ciudad
Constitución, México.*
L173110099@cdconstitucion.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0003-3344-417X>

Riesgos Psicosociales. Identificación y análisis de varianza en una empresa del sector hotelero.
Psychosocial risks. Identification and analysis of variance in a hotel sector company.

José Ignacio Aguilar Carrasco

Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Constitución, México.

jose.ac@cdconstitucion.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5498-5752>

Johana Jakelin Murillo Higuera

Instituto Tecnológico Superior de Ciudad Constitución, México.

L173110099@cdconstitucion.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3344-417X>

Resumen

Los riesgos psicosociales son aquellas situaciones de contexto laboral que dañan la salud del trabajador, su falta de identificación y análisis es un problema que ha cobrado importancia en años recientes. El objetivo de la presente investigación es identificar y analizar estadísticamente la presencia de niveles de riesgo psicosocial empleando la guía de referencia III incluida en la NOM-035-STPS-2018 a una muestra de 107 colaboradores de una empresa hotelera considerando un diseño metodológico descriptivo no experimental. Se demostró que el personal del departamento división de cuartos presenta mayor puntuación promedio (85.74) reflejando en un nivel de riesgo medio. Además, se realizó un ANOVA ($\alpha=0.05$) entre las puntuaciones medias de cuatro departamentos, el resultado (sig.= 0.360) demuestra que el nivel de riesgo psicosocial no difiere significativamente entre los colaboradores. Se concluye que la atención a este tipo de riesgos no debe diferenciarse entre los departamentos debido a su presencia significativamente igualitaria.

Palabras clave: Análisis de varianza, estadística descriptiva, riesgo psicosocial, salud en el trabajo, sector hotelero.

Abstract

Psychosocial risks are those situations in the work context that damage the health of the worker, their lack of identification and analysis is a problem that has gained importance in recent years. The objective of this research is to identify and statistically analyze the presence of psychosocial risk levels using the reference guide III included in NOM-035-STPS-2018 to a sample of 107 employees of a hotel company considering a descriptive methodological design not experimental. It was shown that the staff of the room division department has a higher average score (85.74), reflecting a medium level of risk. In addition, an ANOVA ($\alpha=0.05$) was performed between the mean scores of four departments, the result (sig.= 0.360) shows that the level of psychosocial risk does not differ significantly among the collaborators. It is concluded that attention to this type of risk should not be differentiated between the departments due to its significantly equal presence.

Keywords: analysis of variance, descriptive statistics, psychosocial risk, occupational health, hotel sector.

Introducción

El trabajo humano en sus principios era una forma de subsistencia que lograba comprometer la salud de los trabajadores derivado de la carencia de protección, sin embargo, las personas al no tener más remedio debían asumirlo para sobrevivir. En el esclavismo, el concepto de condiciones de trabajo y riesgo carecía de valor alguno, puesto que la mala salud era derivada de problemas individuales de las personas que trabajaban (Moreno, 2014). Sin embargo, a lo largo del tiempo el panorama correspondiente al tema de salud ocupacional ha evolucionado constantemente, sufriendo drásticas modificaciones gracias a la aparición de los estados, el sindicalismo y el reconocimiento a los derechos humanos que han logrado mejorar las condiciones físicas laborales como lo son los sobreesfuerzos físicos, las horas de trabajo, las condiciones ambientales, de higiene, etc. (Moreno, 2014).

En México, la necesidad de medir e identificar los riesgos psicosociales en los centros de trabajo nace como un anteproyecto normativo logrando concretarse en el año 2018 como una norma oficial mexicana que lleva el nombre de NOM -035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (Ramos, 2019). La norma brinda las guías necesarias para la identificación de riesgos psicosociales aplicado a cualquier centro laboral ubicado en territorio mexicano, esto con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable y aminorar las consecuencias que este tipo de riesgos acarrear tanto a nivel individual como organizacional.

Situación problemática

Los riesgos psicosociales son aquellos hechos, situaciones o estados de contexto laboral que dañan la salud de los trabajadores de forma habitual e importante según Moreno *et al.* (2014), mostrando sus efectos de manera distinta según la persona que se vea expuesta, su característica principal es que, derivado de su naturaleza no existe una manera objetiva de medirlos, es decir, otros riesgos como los físicos son capaces de medirse y observarse con gran facilidad, mientras que los riesgos psicosociales pueden medirse únicamente respecto a una apreciación de la experiencia colectiva misma que corresponde a una manera poco objetiva de medición. Son contextos de carácter laboral que dañan la salud del trabajador de manera habitual e importante, a pesar de que los efectos se muestren de manera distinta en cada trabajador.

La falta de identificación y análisis correspondiente de los riesgos psicosociales es un problema que toma importancia durante el presente siglo, esto derivado a sus implicaciones para la salud física y mental de los trabajadores. La secretaría de trabajo y previsión social en México ha logrado determinar que los riesgos psicosociales son la causa de entre un 50% y 60% de todas las jornadas laborales perdidas, prueba de esto es lo ocurrido en el año 2017 donde hubo un total de 13 millones 625, 951 días inhábiles expedidos, cuyo costo por trastornos mentales corresponde al 11% logrando ascender a 4, 773 millones 532, 909.97 pesos mexicanos (Ramos, 2019).

La presencia de riesgos psicosociales en los centros laborales trae consigo consecuencias de carácter individual y organizacional derivado de la forma que adopten, por ejemplo, uno de los riesgos psicosociales más predominantes es el estrés, mismo que trae consigo efectos de carácter individual que pueden llegar a ocasionar problemas muculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, siendo estos la mayor causa de mortalidad y discapacidad, además de problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, trastornos alimenticios e insomnio por mencionar solo algunos (Moreno & Baez,2010). Mientras que, cuando las consecuencias son de carácter organizacional repercuten en los niveles de productividad, funcionalidad, eficiencia y eficacia de las empresas, derivando en absentismos e intenciones de abandono provocadas según el riesgo psicosocial al que se vea expuesto el trabajador (Moreno & Baez,2010). Es por ello la importancia de su identificación, no sólo para cuidar la salud de los trabajadores, si no para cuidar la economía y el correcto desarrollo de cada organización.

La importancia del análisis de los riesgos psicosociales en los centros de trabajo radica en la prevención de las consecuencias que estos pueden originar, que van desde el ausentismo laboral hasta la aparición de estrés (Salas & Meliá, 2004). Además, Pacheco (2017) explica en su estudio que la relación entre los riesgos psicosociales y la salud puede comprometer al óptimo funcionamiento en diversas áreas del organismo humano involucrados en la conducta social, emocional y fisiológica.

Antecedentes

Históricamente se ha atendido únicamente a los riesgos físicos, químicos y ambientales como amenaza a la salud de los trabajadores derivado de su fácil identificación, sin embargo, en el año de 1982 aparece una de las primeras referencias oficiales correspondiente a los riesgos

psicosociales, donde el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud hace referencia a los riesgos psicosociales a través de un estudio con población migrante sobre las incidencias de los factores de riesgo psicosocial en la prevención de accidentes (Enciso *et al.*, 2015).

Para el año 1991 en la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realizó una encuesta sobre las condiciones de trabajo en Europa en la cual se incluyeron aspectos psicosociales como el apoyo social, la información y el entrenamiento y posteriormente en el año de 1996 el tema cobró más importancia y se amplió en dos grandes grupos, el primero denominado organizacional incluyendo aspectos como el ritmo de trabajo, tiempo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario; el segundo apartado consistió en el aspecto social, mismo que incluyó contenido referente a la violencia, participación e igualdad de oportunidades (Moreno, 2011).

En México, los riesgos psicosociales en el trabajo tomaron mayor relevancia a partir del año 2018 con la expedición de una norma oficial mexicana dedicada a la identificación, análisis y prevención de los mismos, es por ello que los centros de trabajo pertenecientes al territorio mexicano están obligados a conocerla y aplicarla en su caso.

La aparición de los riesgos psicosociales no es exclusiva de un solo sector laboral, Terán y Botero, (2012) describen que los docentes de educación universitaria en una muestra obtenida en Colombia presentan diversos factores de este tipo de riesgos, Márquez y Zambrano, (2013) en su estudio realizado a trabajadores de la industria metal mecánica encontraron ciertos factores relacionados a los riesgos psicosociales. En este sentido, gracias a estos aportes y muchos más, es importante mencionar que la identificación de este tipo de riesgos en diversos sectores laborales enriquece el conocimiento y abre nuevas perspectivas para su prevención.

Objetivo(s)

Haciendo uso de la guía de referencia III (Anexo 1) incluida en la NOM-035-STPS-2018 se establecieron los siguientes objetivos:

- Identificar y cuantificar los niveles de riesgo psicosocial presentes en una muestra de 107 trabajadores del sector hotelero.

- Establecer con un ANOVA la diferencia entre las puntuaciones medias de los niveles de riesgo psicosocial encontrados en la muestra de trabajadores organizados por departamentos.

Materiales y método

El diseño metodológico de la presente investigación es un estudio no experimental descriptivo transversal. Se reconocieron las instalaciones y las áreas en las que se encuentra dividido el hotel, esto con la finalidad de conocer el contexto del centro de trabajo, posteriormente se identificaron a trabajadores que pueden participar en la investigación, dicha información fue proporcionada por el departamento de recursos humanos, resultando un total de 147.

La variable de estudio es la puntuación de nivel de riesgo psicosocial que resulta de la calificación final obtenida a través de la aplicación del instrumento para medirlo el cual se obtiene de la Norma Oficial Mexicana 035 de la STPS del año 2018. La calificación final se puede interpretar de manera cualitativa mediante la suma de las ponderaciones de cada ítem y el resultado se ubica en uno de los intervalos que se indican en la tabla 1 donde se especifica si el encuestado presenta un nivel de riesgo psicosocial nulo, bajo, medio, alto o muy alto:

Tabla 1

Intervalos para la identificación de nivel de riesgo psicosocial en función de la calificación final del cuestionario.

Resultado del cuestionario	Nulo o despreceiable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario	$C_{final} \leq 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Las obligaciones que se estipulan en la estructura de la NOM-035-STPS-2018 no se tomaron en cuenta para la realización de la presente investigación y es importante mencionar que

solamente se extrajo de ella el instrumento válido para identificar los niveles de riesgo psicosocial.

Participantes

La obtención de la muestra representativa de los colaboradores participantes se obtuvo mediante la siguiente fórmula (Diario oficial de la federación, 2018):

$$n = \frac{0.9604 N}{0.0025(N-1)+0.9604}$$

Dónde: N = número total de trabajadores del centro de trabajo

n = número de trabajadores a lo que se les deberá aplicar los cuestionarios.

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Sustituyendo la fórmula, la muestra corresponde a lo siguiente:

$$n = \frac{0.9604 (147)}{0.0025(147-1)+0.9604} \approx 107 \text{ participantes.}$$

Se agrupó a los 107 participantes por área de trabajo, se realizó un muestreo aleatorio simple utilizando la función de números aleatorios en software Excel con la finalidad de que cada colaborador tuviera la misma posibilidad de ser elegido en cada departamento, los resultados se muestran en la tabla 2.

Tabla 2

Distribución de colaboradores por departamentos de trabajo

Departamento	Total de colaboradores	Colaboradores encuestados
Alimentos y bebidas	73	53
División cuartos	45	42
Administración	19	7
Mantenimiento	10	5

Fuente: elaboración propia.

Técnica e instrumentos

Considerando la cantidad de colaboradores (147) se identificó la guía de referencia que será utilizada como instrumento para identificar el nivel de riesgo psicosocial como se indica en el numeral siete de la NOM -035-STPS-2018 (Diario oficial de la federación, 2018):

- a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores, ver Guía de referencia II.
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III.

En este sentido, el centro de trabajo involucrado entra en la categoría de más de 50 trabajadores, por lo cual debe aplicarse la guía de referencia III que contempla los siguientes factores de riesgo psicosocial (Diario oficial de la federación, 2018):

- Ambiente de trabajo
- Factores propios de la actividad
- Organización del tiempo de trabajo
- Liderazgo y relaciones en el trabajo
- Entorno organizacional

En la tabla 3 se muestra un ejemplo de cómo se presentan en la guía de referencia III los 72 ítems tipo Likert y sus posibles respuestas, donde el encuestado solo debe de elegir una de ellas considerando lo acontecido en los últimos años de su vida en el centro laboral:

Tabla 3

Ejemplo de pregunta y respuestas del instrumento “guía de referencia II”

No.	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Procedimiento

La aplicación del instrumento se realizó de una manera personal en formato físico, a los 107 participantes se les facilitó el espacio adecuado para su llenado, además se les brindó una explicación sobre el concepto de riesgos psicosociales, su importancia y además el propósito de la aplicación de la guía de referencia por lo cual la aceptación de participar en la investigación se dio de manera voluntaria. Cabe destacar que durante esta actividad se propiciaron condiciones adecuadas para permitir una adecuada comunicación entre los participantes.

Se verificó el correcto llenado de cada cuestionario para iniciar con la ponderación de las respuestas considerando los valores establecidos en la tabla número4:

Tabla 4

Ponderaciones para respuestas según el ítem del instrumento

Calificación de las opciones de respuesta					
Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27,28, 30, 31, 32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39,40, 41, 42, 43, 44, 45,46, 47, 48, 49, 50, 51,52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 14,15, 16, 17, 18,19, 20, 21, 22, 29, 54,58, 59, 60, 61, 62, 63,64, 65, 66, 67, 68, 69,70, 71, 72	4	3	2	1	0

Fuente: NOM-035-STPS-2018.

Se vaciaron todas las respuestas de los participantes en una base de datos en software Minitab tomando en cuenta su ponderación, posteriormente se obtuvo la calificación final de cada uno para identificar en qué nivel se encuentran según su departamento de trabajo.

El análisis de varianza es un procedimiento estadístico común empleado cuando se analizan medias de poblaciones, el termino factor hace referencia a la variable de interés dividida en diferentes grupos o niveles en los cuales se especula la diferencia de medias poblacionales (Walpole *et al.*, 2012). Para cumplir con el objetivo de la investigación la puntuación del cuestionario aplicado a los participantes se identificó como el factor, los grupos se asignaron a los departamentos y la hipótesis resultantes son:

$$H_0: \mu_{ayb} = \mu_{dc} = \mu_{adm} = \mu_{mto}$$

H1: al menos una de las medias de los departamentos difiere al resto.

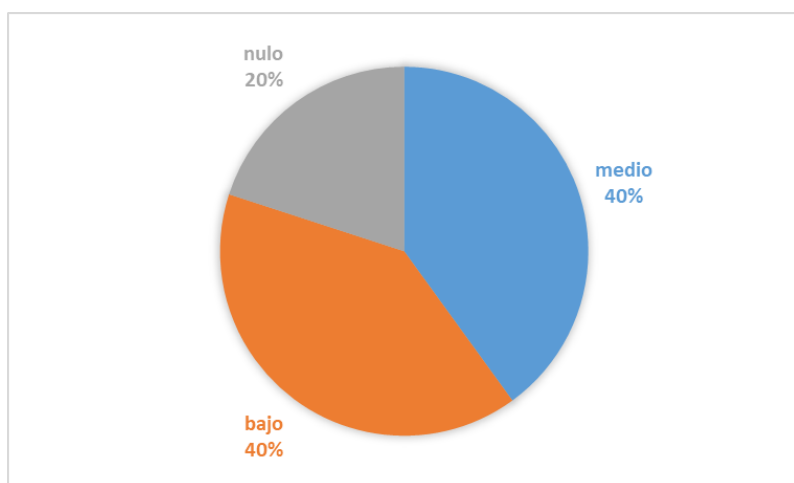
Para garantizar la calidad del ANOVA se comprobó la homogeneidad de varianzas (Correa *et al.*, 2006) con la intención de obtener resultados confiables a través de la prueba de Bartlett a un nivel de significancia $\alpha=0.05$ empleando software estadístico MiniTab.

Resultados y discusiones

En respuesta a la identificación de los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores entrevistados y divididos por áreas de trabajo, se logró identificar dentro del área de mantenimiento en nivel medio al 40%, un porcentaje similar se ubicó en nivel bajo y 20% en nulo como se indica en la figura 1:

Figura 1

Porcentajes de colaboradores del departamento de mantenimiento que presentan algún nivel de riesgo psicosocial.

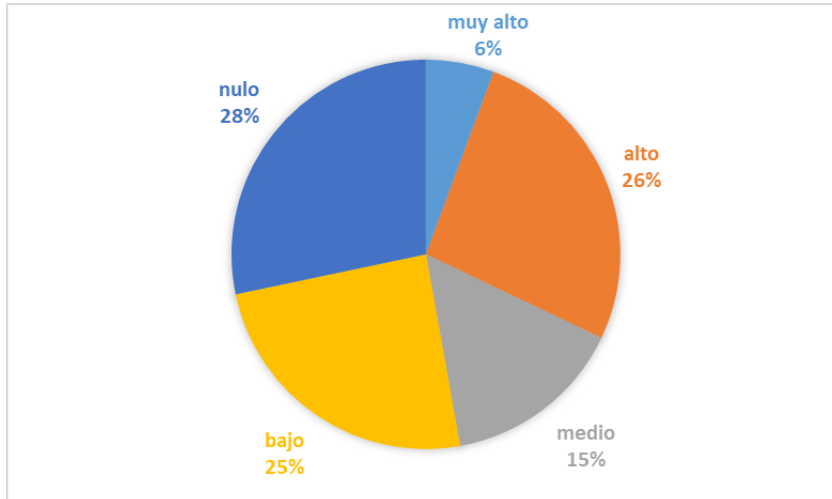


Fuente: elaboración propia.

Dentro del área de alimentos y bebidas existieron mayores variaciones en comparación al resto de los departamentos como se muestra en la figura 2, el 6% presentaron un nivel muy alto, el 26% nivel alto y la proporción mayoritaria se ubicó en nivel nulo (28%):

Figura 2

Porcentajes de colaboradores del departamento de alimentos y bebidas que presentan algún nivel de riesgo psicosocial.

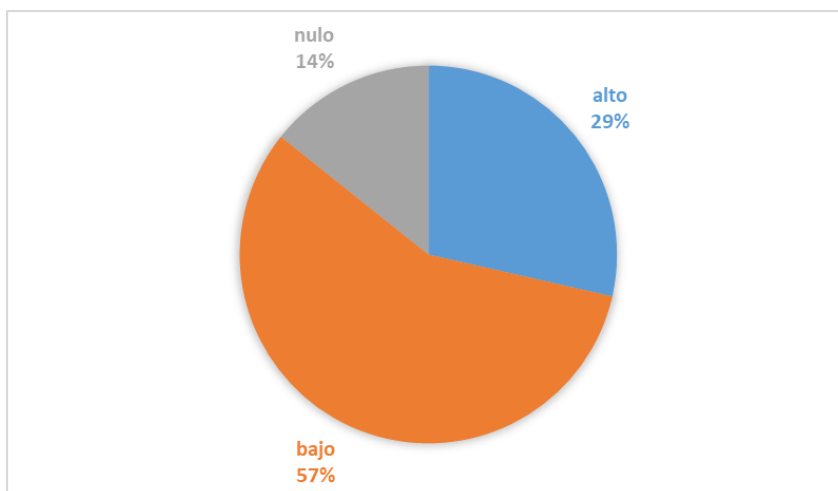


Fuente: elaboración propia.

En la figura 3 se muestra que la mayoría de los colaboradores del departamento de administración se ubican en un nivel de riesgo bajo (57%), seguido por un nivel alto (29%) y en menor proporción (14%) se encontraron en nivel nulo:

Figura 3

Porcentajes de colaboradores del departamento de administración que presentan algún nivel de riesgo psicosocial.

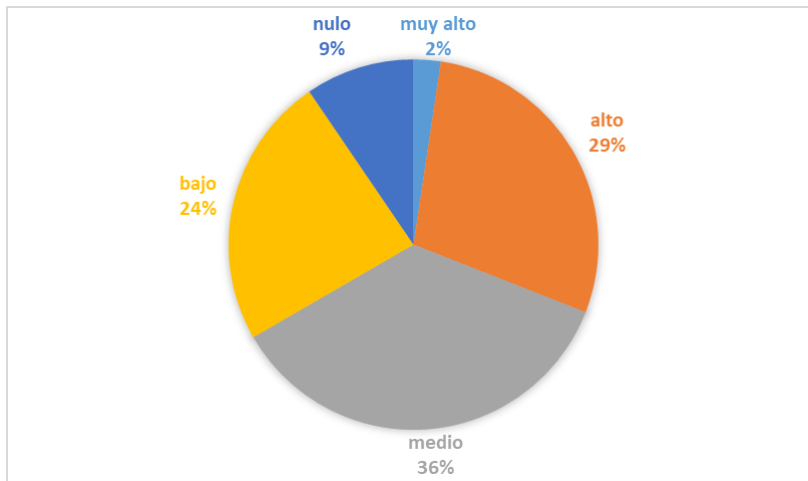


Fuente: elaboración propia.

Por último, el departamento de división de cuartos presento una mayoría de colaboradores en nivel medio (36%), seguido por un nivel alto (29%) y en menor proporción (2%) en nivel muy alto como se indica en la figura 4.

Figura 4

Porcentajes de colaboradores del departamento división de cuartos que presentan algún nivel de riesgo psicosocial.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se muestran los descriptivos obtenidos por departamentos mediante el análisis ANOVA realizado en Minitab, se logra apreciar el tamaño de la muestra, la media obtenida para cada departamento, además de la desviación típica, el error típico y los límites superior e inferior con un intervalo de confianza del 95%:

Tabla 5

Estadísticos descriptivos obtenidos con Minitab

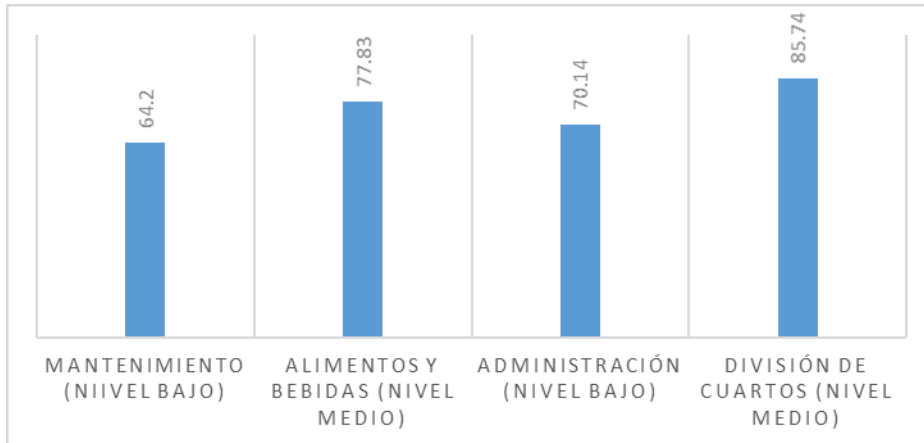
Variable	N	Mean	SE Mean	StDev	Variance	Minimun	Maximun
Mantenimiento	5	64.20	9.32	20.85	434.70	33	83
Alimentos y bebidas	53	77.83	5.20	37.83	1431.14	25	179
Administración	7	70.14	8.28	21.90	479.81	46	114
División de cuartos	42	85.74	4.42	28.68	822.34	21	147

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de cada departamento indican que se ubican entre los intervalos de nivel bajo y medio de nivel de riesgo psicosocial (figura 5), esta distribución se muestra en la figura cinco.

Figura 5

Puntuaciones medias por departamentos de trabajo

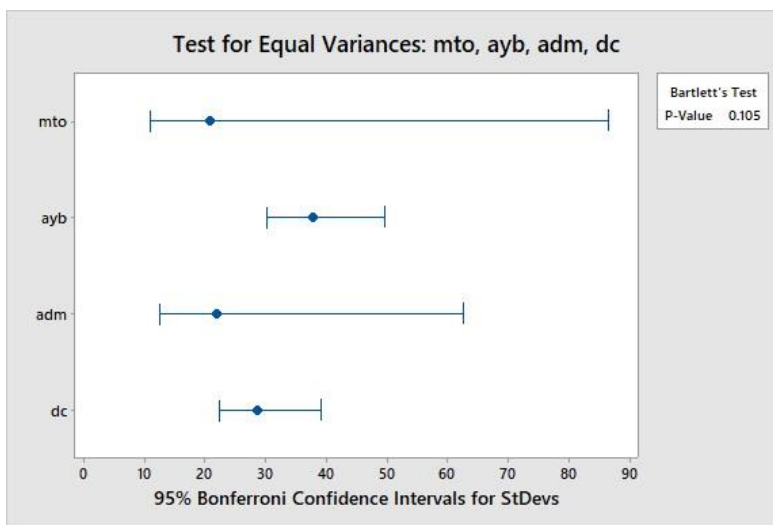


Fuente: elaboración propia.

Al comprobar la homogeneidad de varianzas es posible aceptar su igualdad a un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ entre los distintos grupos como se muestra en la figura 6 el P-Value de la prueba de Bartlett fue de 0.105:

Figura 6

Resultados de la prueba de homogeneidad de varianzas de Bartlett



Fuente: elaboración propia.

Cumpliendo con lo estipulado en el objetivo, se realizó el ANOVA a un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ dando como resultado un P-Value de 0.360, por lo tanto, no se tiene evidencia estadística para afirmar que existen diferencias significativas entre las puntuaciones medias que indican el nivel de riesgo psicosocial entre los departamentos analizados como se observa en la tabla 6 y en la figura 7.

Tabla 6

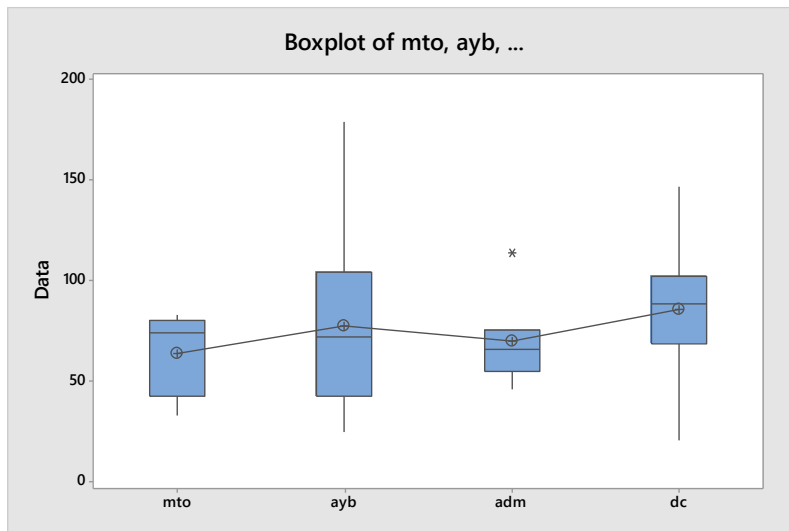
Resultados del ANOVA ($\alpha=0.05$)

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Factor	3	3556	1185	1.08	0.360
Error	103	112753	1095		
Total	106	116309			

Fuente: elaboración propia.

Figura 7

Diagrama de cajas entre los departamentos analizados



Fuente: Elaboración propia.

Los sujetos analizados en la presente investigación se agruparon por departamentos de trabajo suponiendo que diferentes actividades laborales pueden presentar algún nivel de riesgo psicosocial. Se identificó en los estadísticos descriptivos, a los trabajadores de los departamentos de alimentos-bebidas y división de cuartos en un nivel medio y a los departamentos de

mantenimiento y administración en un nivel bajo afirmando así que las áreas analizadas no son ajenas a la aparición de este tipo riesgos, situación similar se demuestra en el estudio de Pérez (2014) donde se observa que diferentes actividades económicas son propensas a presentar diferencias entre los niveles y los factores de riesgo psicosocial. En relación a trabajadores del sector hotelero los resultados de nivel de riesgo psicosocial se encuentran en su mayoría en los niveles bajo y medio según Cataño *et al.* (2017), coincidiendo con los resultados de la presente investigación.

Específicamente, el departamento de alimentos y bebidas se encontró en nivel medio, situación coincidente con Arboleda (2021) donde se detalla que el 42% de los encuestados dentro del departamento de alimentos y bebidas en un hotel en Ecuador presenta nivel medio de riesgos psicosociales, situación similar con Fierro *et al.* (2020).

El análisis de varianza muestra que no existe una diferencia significativa entre las puntuaciones medias de los diferentes departamentos, quizás a que los departamentos pertenecen a la misma empresa y por ende pueden presentar los mismos horarios y tener pocas diferencias entre los factores propios que integran los niveles de riesgo psicosocial, esta situación puede ser analizada en futuras investigaciones.

Conclusiones

El análisis de riesgos psicosociales en el trabajo tiene un auge vertiginoso en las últimas dos décadas y se han creado legislaciones laborales para manejar su prevención desde la perspectiva de la salud ocupacional (Peiró, 2011). A nivel mundial existen diversos ordenamientos que establecen los mecanismos para su identificación y tratamiento (Raffo *et al.*, 2013), en México surge la Norma Oficial Mexicana 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social 2018 que establece los mecanismos para su identificación, evaluación y control en los centros de trabajo que cumplan con las características que en ella se mencionan.

Como se muestra en los resultados la identificación es el primer paso para analizar la presencia de niveles de riesgo psicosocial y como se cuantifican, además, se presentan sin importar al área o departamento en el que se encuentre asignado el trabajador, ya que al realizar diversas tareas dentro de la jornada laboral puede suponerse que con el paso del tiempo este se encuentre en situaciones que ocasionan la aparición de algún nivel de este tipo de riesgos, por ello, cualquier centro de trabajo que se preocupe por el bienestar de sus colaboradores debe

voltar a ver a los riesgos psicosociales como una afectación que puede ocasionar ausentismo laboral y baja productividad.

La falta de interés de los mandos gerenciales por este tipo de temas fue una limitante en la presente investigación, por ello, en futuros estudios se puede analizar si realmente los patrones son conscientes y en qué medida consideran a los riesgos psicosociales como un problema que puede afectar a la productividad.

Es trascendental enriquecer la investigación que este tipo de riesgos pueden presentar en los afectados, su identificación apoya a la toma de decisiones que las organizaciones pueden considerar para su prevención y tratamiento. Actualmente el uso de la norma-035-STPS-2018 puede ir más allá del cumplimiento de las obligaciones que el patrón debe de considerar en su centro de trabajo, como se ha demostrado en el presente y en diversos estudios (Vargas *et al.*, 2021) (Cotonieto, 2021) (Estrada *et al.*, 2022) puede servir como instrumento válido para cuantificar e identificar en qué nivel de riesgo psicosocial se puede encontrar el trabajador. Así pues, estudios como el que se presenta pueden fomentar la investigación formal y documentada, abriendo nuevos caminos para fortalecer la actividad productiva al identificar aquellos riesgos que pueden afectar negativamente la productividad y que si bien, no son visualmente identificados, pueden llegar a medirse y tratarse en caso de ser necesario.

Referencias

- Cataño, W. J., Esguerra, D. P., Rubio, G., & Cifuentes, J. (2017). *Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un Hotel en Bogotá*. (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
https://repository.uniminuto.edu/xmlui/bitstream/handle/10656/5630/UVDT-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cotonieto, 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. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- Enciso, A., López, M. & Domínguez, M. (2015). *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia* [Tesis de especialización, Universidad CES]. Repositorio digital institucional Redices.
https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1826/Cronologia_Normatividad.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Diario oficial de la federación. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Estrada, J., Trejo, J. & Gálvez, A. (2022). Análisis de la NOM-035-STPS-2018, en empresa Sedipssa Comercializadora SA de CV. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 28(80), 110-125.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4972>
- Fierro, E. R., Martínez, L. R., & Ballén, Z. A. (2020). *Estrategia de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés en el personal del área de alimentos y bebidas del Hotel Andes Plaza, Bogotá*. [Tesis de especialización, Universidad ECCI]. Repositorio institucional ECCI.
[https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/819/PROYECTO%20DE%20GRADUO%20GERENCIA%20EN%20SST%202020%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/819/PROYECTO%20DE%20GRADUO%20GERENCIA%20EN%20SST%202020%20(1).pdf?sequence=1)
- Iral, R. & Correa, J. & Rojas, L. (2006). Estudio de potencia de pruebas de homogeneidad de varianza. *Revista Colombiana de Estadística*, 29(1),57-76.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=89929104>
- Márquez, M., & Zambrano, J. (2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 11,39-48: 1856-8327. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400005>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
<https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Moreno, J. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=en
- Moreno, J. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP journal*, 1, 5–6.
<http://www.orpjournals.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>
- Moreno, B., Blanco, L. M., Aguirre, A., De Rivas, S., & Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicología conductual*, 22(3), 585.
https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2019/08/11.Moreno_22-3oa-1.pdf
- Pacheco, F., A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*.

- Salud*, 49(4), 567-576.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072017000400567
- Peiró J., M. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Universidad de València.
- Pérez, J. (2014). Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile. *Revista Chilena de Salud Pública*, 18(1), p. 52-60. doi:10.5354/0719-5281.2014.3075
- Raffo, E., Ráez, L. & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1),70-79.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>
- Ramos, I. (2019). *Riesgo psicosocial en México*. Expansión.
<https://expansion.mx/opinion/2019/11/02/riesgo-psicosocial-en-mexico>
- Salas, C. & Meliá, J. L. (2004, 4 de junio). *Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social* [trabajo de presentación]. Tercer congreso internacional de riesgos laborales, Santiago de Compostela, España.
<https://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004SalasMelia.pdf>
- Terán, A., & Botero, C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 5(2), 95-106.
file:///C:/Users/aliza/Downloads/admin,+Gestor_a+de+la+revista,+Art10-5%232RiesgosPsicosociales.pdf
- Varela, C. & Arboleda, A. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en el grupo de alimentos y bebidas de un hotel privado* [Tesis de especialización, Universidad Internacional SEK]. Repositorio digital Universidad SEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4403/1/Arboleda%20Zaragocin%20Alba%20Ivanova.pdf>
- Vargas, C., Bernáldez, G. B., & Gil, U. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. *Horizonte sanitario*, 20(1), 121-130.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000100121&script=sci_arttext
- Walpole, R., Myers, R., Myers, S. & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (9° ed.). Pearson Educación.

Anexo 1

GUIA DE REFERENCIA III CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO (NOM-035-STPS-2018)

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					