

Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en MiPYMES. Caso de una empresa gasolinera

Analysis of the implementation of NOM 035 of the STPS-2018 in MiPYMES. Case of a gas station company

DOI: 10.34140/bjbv3n2-016

Recebimento dos originais: 04/01//2021

Aceitação para publicação: 31/03/2021

Rosalinda Gámez Gastélum

Doctora en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Iztapalapa.

Institución: Universidad Autónoma de Sinaloa,

Facultad de Estudios Internacionales y Políticas Públicas,

Dirección: Pról. Josefa Ortiz de Domínguez s/n, Ciudad Universitaria, CP 80054 Culiacán, Sinaloa, México.

Correo electrónico: Rosalinda.gamez@uas.edu.mx

RESUMEN

Este artículo analiza la implementación de la Norma Oficial Mexicana 035, enfocada a la prevención de riesgos psicosociales a partir de una metodología mixta en una empresa perteneciente a la clasificación de pequeñas empresas. El objetivo de este trabajo es analizar las limitaciones y obstáculos de las Mipymes para cumplir con esta nueva política, así como conocer en qué medida los 10 trabajadores de esta organización han estado sujetos a acontecimientos traumáticos y si estos afectan su desempeño laboral. El alcance de esta investigación es descriptivo y se aplicó el instrumento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), denominado instrumento para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. Las técnicas de recolección de información fueron la encuesta a un total de 10 empleados (censal), observación y entrevistas a la encargada de la administración de la empresa. Los resultados de la investigación indican que las Mi pymes enfrentan mayores obstáculos y limitaciones para implementar la norma por su falta de recursos económicos y en el caso de la aplicación del instrumento se encontró que los trabajadores tienen un riesgo bajo, dado que un promedio de 37.5 % de los colaboradores enfrenta algún factor de riesgo psicosocial.

Palabras clave: riesgo psicosocial, implementación de la norma y Mipymes.

ABSTRACT

This article analyzes the implementation of the Official Mexican Standard 035, focused on the prevention of psychosocial risks from a mixed methodology in a company belonging to the classification of small companies. The objective of this work is to analyze the limitations and obstacles of MSMEs to comply with this new policy, as well as to know to what extent the 10 workers of this organization have been subject to traumatic events and if these affect their work performance. The scope of this research is descriptive and the instrument of the Ministry of Labor and Social Welfare (STPS) was applied, called an instrument to identify workers who were subjected to severe traumatic events. The information gathering techniques were the survey of a total of 10 employees (census), observation and interviews with the person in charge of the administration of the company. The results of the research indicate that SMEs face greater obstacles and limitations to implement the standard due to their lack of financial resources and in the case of the application of the instrument it was found that workers have a low risk, given that an average of 37.5 % of employees face some psychosocial risk factor.

Keywords: psychosocial risk, implementation of the norm and MSMEs.

1 INTRODUCCIÓN

Desde finales del Siglo XX y principios del Siglo XXI en el ámbito internacional se acudió a un cambio de paradigma en el mundo del trabajo, en donde resultado de la globalización el discurso de sociología de las organizaciones empezó a realizar énfasis sobre un nuevo proletariado, surgido como producto de la globalización, en donde los términos trabajo precario (Gámez, Soto y Barcellos, 2019) y precarización del trabajo cobraron fuerza, dado que los trabajadores en la nueva economía (dominada por el sector servicios) no tenían las condiciones de un trabajo decente (OIT). Es decir, el nuevo paradigma en el mundo del trabajo era la flexibilidad, la falta de contratos, trabajos part-time, sin planes de jubilaciones, ni pensiones y los bajos salarios eran el común denominador.

De acuerdo con Ghai (2003) la Organización Internacional del Trabajo (OIT) creó el concepto mundialmente conocido como trabajo decente (digno), el cual supone que todos los países ricos y prósperos, así como los que aspiran a serlo deben cumplir los siguientes elementos: posibilidad de empleo, empleo remunerado, condiciones dignas con seguridad y salud, seguridad social, respeto a los derechos fundamentales universales, la no discriminación en el trabajo, libertad de sindicato y dialogo social.

Sin embargo, en países de América latina y en México (a pesar de la reforma laboral de 2012) el trabajo digno continúa siendo una asignatura pendiente. Es decir, el trabajo es fuente de felicidad cuando hay respeto y un clima laboral adecuado (Díaz y Carrasco, 2018), pero también puede causar daños físicos y hasta psicológicos en el trabajador, dependiendo el país donde labore y las políticas, así como normas de protección a riesgos laborales que existan.

Según Moreno (2011), en el ámbito de la salud laboral los efectos de la globalización han sido muy heterogéneos. Mientras en los países en vías de desarrollo y en los países emergentes, probablemente, han supuesto una mejora parcial de las condiciones materiales de trabajo, especialmente en lo que concierne a las condiciones materiales del trabajo.

En tanto, en los países miembros de la OCDE los efectos han sido perniciosos tanto por la respuesta a las condiciones de trabajo, como especialmente a lo que concierne a la seguridad en el empleo. Moreno (2011) concluye que en este nuevo entorno globalizado han aumentado en forma potencial los riesgos psicosociales, lo cual constituye un verdadero reto para la Salud Laboral y las políticas públicas laborales, que deben enfocarse más en proteger al trabajador

El trabajo ahora no solo implica riesgos físicos, químicos y ambientales, como lo estipulaban los manuales de riesgo de trabajo del siglo XX, sino que aparecen los riesgos psicosociales como un elemento que amenaza la productividad de las empresas y la salud de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente (Moreno, 2011, p.7; citado por Camacho y Mayorga, 2017).

2 EVOLUCIÓN DE LA NORMA

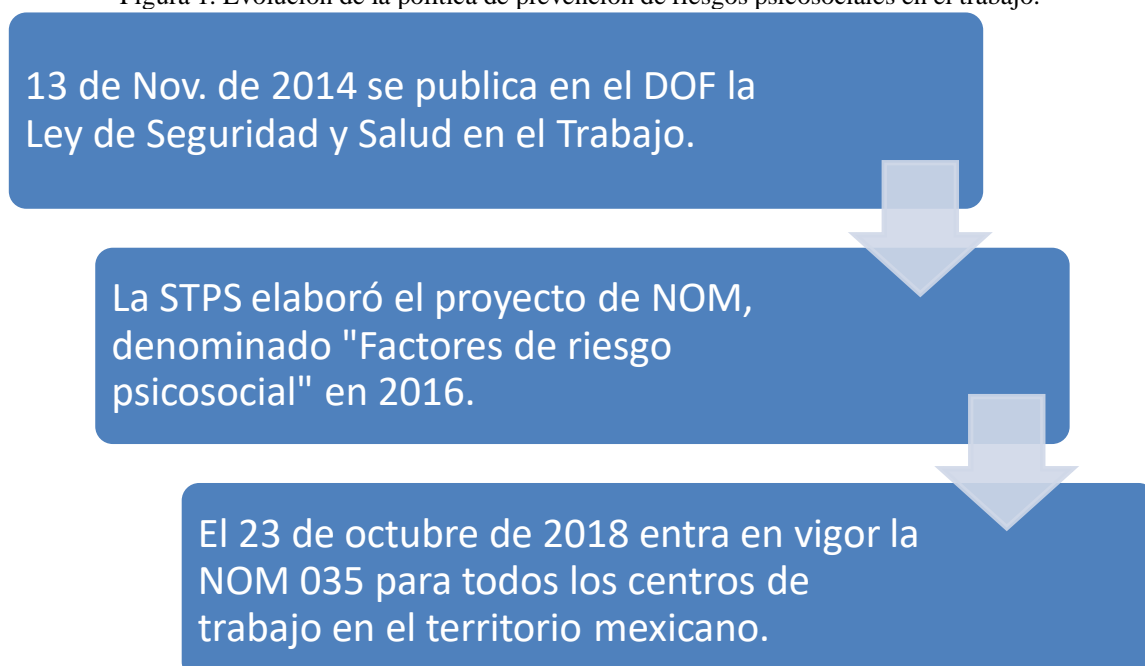
Ante estas nuevas condiciones laborales, que dominan el escenario globalizado surge en 1989 en Europa una preocupación por los riesgos psicosociales de los trabajadores. Lo cual significaba que la medicina laboral no solo debía enfocarse en los accidentes del trabajo y la parte física, sino también a analizar el estrés laboral, la violencia laboral, el *moobing* organizacional y cuidar tener un entorno organizacional favorable para los colaboradores.

En 1989 aparece la Directiva Marco-Europea de prevención de riesgos laborales, centrada en el concepto de riesgos condiciones laborales, su evaluación, su control y prevención, pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objeto final de la directiva, lo cual implicó un gran cambio de visión en el mundo del trabajo (Moreno, 2011).

Posteriormente, en 1997 por primera vez en España se acuña el término de riesgos psicosociales, el cual se explicita como una de las especialidades de la Ergonomía y factores psicosociales. En ese entonces se centran en el contenido del trabajo, la carga laboral, el control de la tarea y la supervisión y las relaciones laborales. (Moreno, 2011).

En el caso de México la discusión llega más tarde. Desde 2014 llega la discusión a la mesa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, observatorios laborales y sociales, sindicatos y sector patronal, pero es hasta 2018 que se materializa en una norma obligatoria para todos los patrones de los centros de trabajo, ubicados en el territorio mexicano (ver figura 1)

Figura 1. Evolución de la política de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia con base en LSST (2014) y STPS (2017).

A partir del 22 de octubre de 2018 la STPS empieza a socializar la nueva norma entre empresarios,

académicos y observatorios laborales, pero entro en vigor hasta 2019. Esta norma está enfocada a prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, ubicados en el territorio mexicano y establece cumplimiento diferenciados, dependiendo del número de trabajadores por cada centro de trabajo. El documento de la STPS consta de 43 cuartillas, en donde explica en forma detallada, qué es la norma y qué lineamientos debe cumplir cada organización de acuerdo a su tamaño. También establece políticas, estrategias y acciones con un enfoque preventivo. Asimismo, ofrece una metodología para la identificación de los factores de riesgo psicosocial a través de tres cuestionarios cerrados, que tienen como objetivo servir para la toma de decisiones (Uribe y Gutiérrez, 2020). El primer instrumento es para evaluar empresas de hasta 50 trabajadores y el segundo para organizaciones de más de 50 colaboradores. Además, proporciona un tercer instrumento para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. Para fines de esta ponencia se aplicó el tercer instrumento (identificado en la norma, como GRI), dado que algunos de los trabajadores habían experimentado pérdidas cercanas de familiares por COVID y se consideró que podría haber una relación entre el estrés laboral y esta situación (ver sección de resultados).

La implementación de esta NOM 035 es de gran importancia para la calidad de vida de los empleados y la productividad de las empresas, ya que plantea como elemento central un balance entre el mundo del trabajo y la familia. Esta norma busca reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores en las empresas mexicanas.

Sin embargo, es muy prematuro evaluar el impacto que tendrá la NOM 035 en la productividad y calidad de vida de los colaboradores de los centros de trabajo, ya que para 2019 solo establece como obligación que la empresa diseñe la política de prevención de riesgos psicosociales y la dé a conocer a sus empleados (la norma no precisa la forma; por lo que puede ser a través de la página de internet de la empresa, tablero de anuncios, reunión con los trabajadores y entrega de trípticos).

Para 2020 sí deberá tener el centro de trabajo una carpeta de evidencias con la aplicación del instrumento GI (Para identificar los colaboradores de la empresa que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severo), GII (evaluación de empresas de hasta 50 trabajadores) y GIII (cuestionario de evaluación para empresas de más de 50 trabajadores).

Una de las características principales de esta norma es que es obligatoria para todos los centros de trabajo y aplica sanciones económicas de 22 mil a más de 500 mil pesos a los centros de trabajo que la incumplan.

Esta ponencia tiene como objetivo analizar la implementación de la Norma Oficial Mexicana 035 de la STPS en una pequeña empresa del ramo comercial, para conocer los obstáculos y limitaciones que su implementación significa para las MIPYMES del sector comercio y servicios.

Los resultados que se presentan son parciales y corresponden a un estudio de caso de una empresa de tamaño pequeño del ramo comercial de gasolineras, ubicada en Culiacán, Sinaloa, México.

El trabajo incluye la explicación del diseño de la política de prevención de riesgos psicosociales en una MIPYME, así como los resultados de la aplicación del GI (primer instrumento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social). (STPS, 2018), enfocado a detectar a aquellos trabajadores que tengan algún acontecimiento traumático severo. El llamado GI (la norma contempla la aplicación de tres instrumentos GI, GII y GIII) es muy descriptivo y sólo busca conocer la situación de los trabajadores en torno a riesgos psicosociales, para identificar en qué áreas o departamentos de la empresa puede haber focos rojos y en función de ellos tomar medidas preventivas que van desde signar convenios con el IMSS y organismos del sector salud, para que el trabajador tenga acceso a apoyo psicológico (en ningún momento la norma establece que sea obligatorio contratar consultores externos, ni psicólogos de planta).

3 METODOLOGÍA UTILIZADA

En general se manejó el método mixto, puesto que para el diseño de la política de prevención de riesgos psicosociales se utilizó el paradigma cualitativo (Taylor y Bogdan, 1989), que permite observar a las personas en su medio natural y a los actores organizacionales en el quehacer de su vida cotidiana en la empresa. En ese sentido se usó la técnica de la observación no participante (acudiendo como observadora a las reuniones de trabajo de directivos y representante de empleados).

En tanto, se usó una metodología de corte cuantitativo, mediante el uso de un instrumento aplicado a los trabajadores *in situ* (en su lugar de trabajo, para identificar los trabajadores que fueron sujetos en el último mes de acontecimientos traumáticos severos (Cuestionario, denominado GI).

La encuesta se aplicó en forma censal (es decir, al 100 % de la planta de trabajadores), incluidos 8 despachadores de gasolina, la encargada de recursos humanos y el gerente general de la empresa. Se realizó de esta manera, dado que son únicamente 10 trabajadores en esta empresa.

Sin embargo, cabe mencionar que ante la pandemia se aplicaron 5 cuestionarios a igual número de trabajadores en una primera etapa y en una segunda etapa los cinco restantes, ya que por la pandemia del COVID 19 acuden a trabajar en forma escalonada.

El instrumento aplicado es el otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018), para ubicar los grupos críticos de estrés laboral. Este instrumento está dividido en tres apartados, con respuestas cerradas. Al momento de aplicarse se respetó el anonimato del trabajador y fue auto-administrado (ver gráficas 1, gráfica 2, gráfica 3 y gráfica 4).

El objetivo general de esta investigación es conocer el grado de estrés laboral de los colaboradores de una empresa gasolinera de tamaño pequeño, con el objetivo de realizar una intervención organizacional respecto a las medidas de prevención de riesgos psicosociales.

Otro de los objetivos fue realizar el diseño de la política de prevención de riesgos psicosociales, en cuyo ejercicio participó el gerente, la encargada de administración (quien realiza múltiples tareas) y el líder de los trabajadores de ese centro de trabajo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA.

El trabajo es un medio de crecimiento y desarrollo social y personal, actualmente en el mundo del trabajo están teniendo lugar profundas transformaciones, a raíz de la innovación tecnológica, la evolución demográfica, el cambio climático y la preocupación por los riesgos psicosociales.

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos a nivel mundial y de los gobiernos nacionales. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo.

Según la OIT, (Organización Internacional del Trabajo) cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo – más de 2,78 millones de muertes por año. Además, anualmente ocurren unos 374 millones de lesiones relacionadas con el trabajo no mortales, que resultan en más de 4 días de absentismo laboral. (OIT, 2020) El precio que las organizaciones deben pagar por esta problemática es muy grande además de que se vuelve una carga económica difícil de llevar por las malas prácticas de seguridad y salud.

Es un derecho humano inseparable del trabajador el acceso a un trabajo decente, que le permita alcanzar una vida digna y a su vez contribuir a la sociedad, si la salud en el trabajo se ve afectada influye directamente en el desarrollo de la organización y en sus procesos productivos. Por ello los gobiernos mundiales y movimientos sindicalistas se han encargado de desarrollar y promover medidas para atender y evitar los riesgos que puedan surgir dentro de los trabajos, estos se han enfocado a lo largo de la historia en riesgos de tipo físico, químicos o ambientales, sin embargo la normatividad se debe de ir adaptando a las nuevas realidades de los centros laborales, por ello se han incorporado a la discusión nuevos riesgos de acuerdo a las nuevas dinámicas como lo son los psicosociales “El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo.” (Jimenez, 2020), estos tienden a ser factores de riesgo poco identificado y regulados, la OIT (1984) lo retoma como tema prioritario por los efectos que generan en la salud y los define como “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

El comienzo de estas problemáticas o situaciones no está en el trabajador como individuo, sino que

normalmente estas se derivan del ambiente en conjunto que se general de las actividades laborales de la organización ya sea por lo mal planeado u organizado que este el trabajo, por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también la realización de sus actividades dentro de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, “En el caso del estrés laboral, hay que desarrollar y evaluar intervenciones que combinen un enfoque individual y organizacional, e incluso social, ya que se trata de un fenómeno multicausal”(KAREAGA, 2004), pudiendo afectar directamente aspectos como la productividad y la propia percepción de la empresa, entre otros. La exposición a los riesgos psicosociales genera diferentes afectaciones que tienen que ver con estrés, que a su vez provoca enfermedades fisiológicas, “Con relación a décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral a los riesgos de carácter psicosocial.” (Monte, 2009).

El IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) asegura que el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos, las consecuencias de los factores psicosociales y su cada vez más relevante estudio en estos momentos, es en consecuencia al impacto que la globalización y las nuevas realidades en los centros laborales, ha tenido en todos los ámbitos de la vida y los trabajos no han sido la excepción. En México, se reglamentó la necesidad de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo psicosocial publicándola en el Diario Oficial de la Federación en 2014, y no fue hasta en 2018, que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual nos establece una serie de estrategias para la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, y la promoción del entorno organizacional favorable, que son acciones que todas las empresas deben acatar.

En consecuencia, y para tener un mejor control en la prevención de los factores psicosociales, “las políticas deben esforzarse por involucrar a las organizaciones en las buenas prácticas, utilizando para su diagnóstico instrumentos precisos, contextualizados y, establecer estándares para la óptima salud ocupacional, por medio de legislaciones o acciones de intervención” (Chavez, 2019).

Aún existen una infinidad de oportunidades para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ampliar las opciones disponibles, cerrar la brecha de género, revertir los estragos causados por las desigualdades a nivel mundial y muchos temas más. Sin embargo, nada de ello ocurrirá por sí mismo. El tema está posicionado en la agenda internacional y se requieren estrategias mundiales para optimizar este proceso.

Actualmente contamos con los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU (Organización de las naciones unidas) con una visión a largo plazo para cambiar la realidad mundial, dentro de estos 17 objetivos que están concentrados en construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para las personas y el planeta encontramos el objetivo 8: Trabajo decente para todos y crecimiento económico, el cual destaca “Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores,

lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, y promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros” (ONU, 2020) entre las principales metas.

México como miembro de la ONU y por su artículo 1ero. Constitucional “Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.”¹ Y el derecho humano al trabajo, el cual tiene que proporcionar una vida digna, toda vez que el trabajo favorece el desarrollo pleno, al sentirnos satisfechas por haber logrado cumplir aquello a lo que aspiramos.

México está obligado a adoptar políticas y estrategias encaminadas al cumplimiento de estos objetivos. Una de las medidas más recientes a mencionar es la NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2016. Estas estrategias deben ser capaz de responder al entorno social y a la dinámica económica vigente, las cuales exigen oportunidades laborales para todos al igual que la elevación de los niveles de bienestar, y de empleos de calidad bien remunerados.

Esta Norma Oficial Mexicana promovida por la secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS), agrega como parte de sus obligaciones de patrón el implementar y dar a conocer las medidas que se implementaran en el centro laboral para prevenir y controlar los factores psicosociales además de la violencia y estrés laboral. “En este sentido, para dar cumplimiento, es necesario que los centros de trabajo elaboren una política de prevención de riesgos psicosociales, que permita organizar, planificar, dar seguimiento y reconocer el alcance real según los niveles organizacionales de las acciones implementadas”(Pineda, 2020)

Según la STPS (2020), se busca garantizar un entorno organizacional favorable, esto quiere decir que se busca promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

¹ Constitución política de los estados unidos mexicanos, disponible para su consulta: <https://n9.cl/g83g>

4 RIESGOS PSICOSOCIALES DETERMINADOS POR FACTORES ORGANIZACIONALES Y LABORALES

Cabe destacar que los riesgos psicosociales pueden ser determinados por factores organizacionales y factores laborales (Camacho y Mayorga, 2017)

A. Factores organizacionales

- Política y filosofía de la organización: relación trabajo-familia, gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategia empresarial.
- Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo.
- Relaciones industriales: clima laboral, representación sindical y convenios colectivos.

B. Factores laborales

- Condiciones de empleo: tipo de contrato, salario y proyección laboral.
- Diseño del puesto: rotación de puestos y trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: uso de habilidades laborales, autonomía y capacidad de control y seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo (España, 2010).

En el caso de la NOM 035 hace énfasis en tres aspectos: estrés laboral, violencia en el trabajo y entorno laboral favorable. A continuación, se definirá cada uno de estos elementos de acuerdo a la literatura del tema:

El estrés laboral es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de amenaza externa (Peiro y Lira, 2013). Y los factores de estrés psicosocial son (ver tabla 1):

Tabla 1 Factores de estrés psicosocial

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre y relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal y plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambios de turno, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales y falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidades sobre personas.

Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración e inseguridad contractual.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre en el futuro laboral e insuficiente remuneración.

Fuente: Camacho y Mayorga (2017).

En cuanto a la violencia en el trabajo son:

“Pequeños incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud” (Wynne, Clarkin, Cox y Grififiths, 1997, p. 1; citado en Díaz y Báez, 2013).

De acuerdo a la literatura del tema los más estudiados son el abuso emocional (comportamientos hostiles), la incivilidad (conductas rudas e irrespetuosas), el acoso psicológico y el acoso sexual.

Según Camacho y Raygoza (2017), los más propensos a sufrir violencia en el trabajo y que presentan mayores riesgos psicosociales son las mujeres (por motivo de género), por motivos raciales, por pertenecer a grupos HLGTB (orientación sexual), por discapacidad (física o intelectual) y por motivo de la edad (ser mayor de 50 años).

En cuanto al entorno organizacional favorable se refiere a que los centros de trabajo tenga un ambiente laboral positivo y una cultura laboral, en donde permee el respeto y la justicia laboral (STPS, 2018).

Es importante señalar que en América Latina y México el tema es relativamente nuevo. En el caso de la región de América Latina destaca la investigación de Díaz y Carrasco (2018), quienes revisan como factores de clima laboral y riesgos psicosocial afectan la felicidad en el trabajo. Este nuevo paradigma de la felicidad en el trabajo es defendido por estos autores y para esto se midieron 3 variables (felicidad, clima laboral y riesgos psicosociales) con sus respectivas dimensiones en una muestra de 107 trabajadores de una institución educativa de la ciudad de los Ángeles, Chile. Se aplicaron tres escalas previamente validadas en el medio nacional y se clasificaron los niveles de felicidad en rangos altos y bajos. Igualmente, se aplicó el modelo probit binominal para establecer las relaciones entre las variables de clima organizacional y riesgos psicosociales. Los principales resultados se asocian a que los altos niveles de felicidad se explican por trabajos con altos estándares de desempeño, en donde se refuerce positivamente al trabajador y exista flexibilidad con las necesidades familiares.

En cuanto a las investigaciones previas al tema en México destaca el trabajo de Uribe, Gutiérrez y Amézquita (2020), quienes realizan una crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial, propuestas por la NOM 035 de la STPS en México. Los autores muestran en forma crítica y propositiva las propiedades psicométricas de la escala de “Identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional, propuesta por la STPS (2018), para más de 50

trabajadores con una muestra estratificada por género en la ciudad de México de una empresa de servicios con 114 trabajadores. En sus resultados destacan que existen relaciones entre género, jerarquía del puesto y estado civil con algunos dominios específicos del cuestionario.

5 RESULTADOS

Los resultados de este trabajo lo hemos dividido en dos grandes bloques: el primero en los resultados cualitativos (diseño de la política de riesgos psicosociales) y el segundo en la explicación del cuestionario aplicado.

A. Diseño de la política de prevención de riesgos psicosociales

En un primer momento se trabajó en observar cómo se diseñó la política laboral de prevención de riesgos psicosociales, la cual se trabajó en forma colaborativa entre el dueño de la empresa, la gerente y líder de los empleados (ver tabla 2)

Tabla 2 Política de prevención de riesgos psicosociales

En este centro de trabajo en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:	
✓	Es obligación de supervisores y jefes de turno aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
✓	1. No tolerar:
	a. La violencia laboral en ninguna de sus formas.
	b. Actitudes, acciones u omisiones que puedan generar eventos traumáticos.
	c. Condiciones laborales que propicien los factores de riesgo psicosocial.
	d. Conductas que atenten contra el entorno organizacional favorable.
✓	Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
✓	Se realizan acciones de sensibilización, programas de información, capacitación y trípticos;
✓	Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
✓	Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
✓	Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación;
✓	Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.
✓	Se establece la posibilidad de hablar en cualquier momento con la administradora de cualquier situación que considere un riesgo psicosocial.

Fuente: Elaboración propia a partir de observación y análisis de documentos de la empresa.

Como vemos esta política cumple con lo establecido por la NOM 035 y con la teoría de Camacho y Mayorga (2017), quienes hacen énfasis en evitar los factores de estrés psicosocial, cuidando el contenido del trabajo, los horarios, el respeto por el otro, el rol en la organización, el ambiente y los equipos.

Respecto a la difusión de la norma, esa política se informó a los trabajadores, mediante trípticos y una pequeña plática por parte de la persona encargada de la administración, quien es una empleada polivalente, dado que lleva aspectos contables, Recursos Humanos, Capacitación, cumplimiento del

distintivo PASE (Empresa segura ante el COVID) y todo lo relacionado al cumplimiento de la norma. Se observa que esta es uno de los obstáculos o limitaciones de las empresas micro, pequeñas y medianas en México, dado que el dueño o gerente realiza múltiples tareas y ahora se enfrentan a la obligatoriedad de cumplir esta norma.

La empresa por su tamaño carece de recursos para contratar consultoría organizacional externa, cuya situación comparten la mayoría de las MIPYMES en México (57.8 % del total de las empresas mexicanas). En ese sentido, la implementación de la norma en este tipo de organizaciones implica un gran reto.

B. Resultados de la aplicación del cuestionario para identificar a trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Sobre la parte cuantitativa se aplicaron 10 cuestionarios al total de la planta de trabajadores. La primera dimensión de este cuestionario es sobre acontecimientos traumáticos severos y el 100 % de la muestra respondió que no ha enfrentado ningún riesgo en el trabajo que ponga en riesgo su vida, accidentes de trabajo o lesiones graves. Solo el 20 % respondió que ha sido víctima de asalto y uno de amenazas; por lo cual el nivel de acontecimientos traumáticos severos es bajo de acuerdo a la NOM 035 (ver gráfica1).

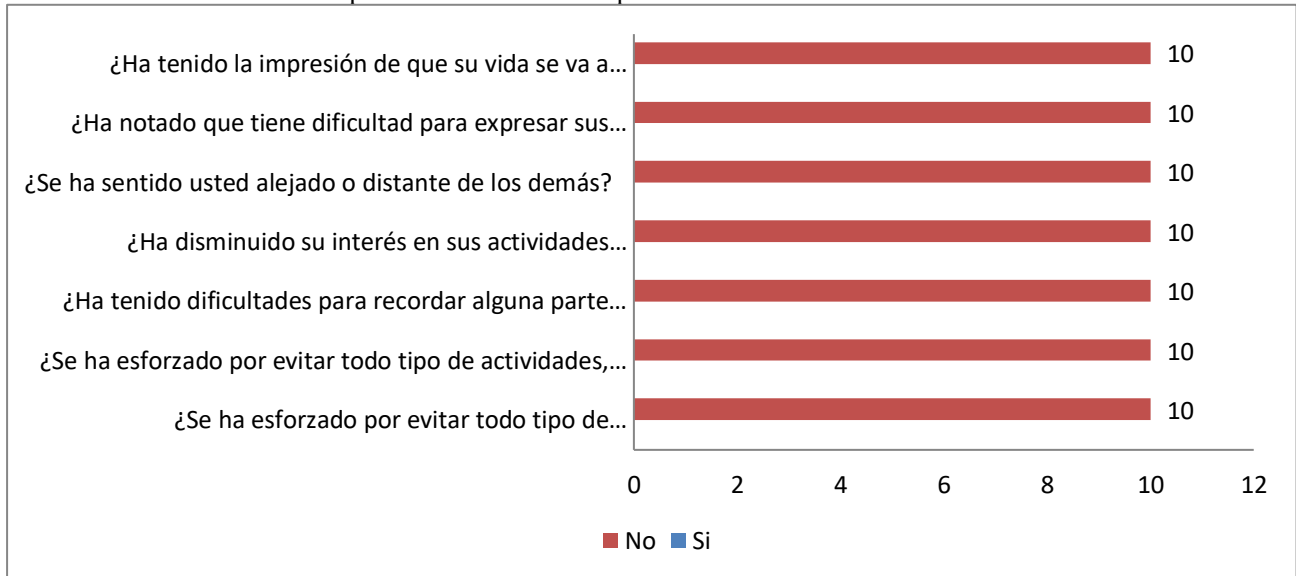
Gráfica 1. Acontecimientos traumáticos severos



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 2 podemos observar que el 100% de los trabajadores de esta muestra señala que nunca ha tenido que experimentar sentimientos u emociones que impliquen un esfuerzo para evitar circunstancias parecidas o asociadas a un acontecimiento de estrés laboral postraumático en el último mes (mes de agosto, ya que la encuesta se aplicó el 1 y 2 de septiembre).

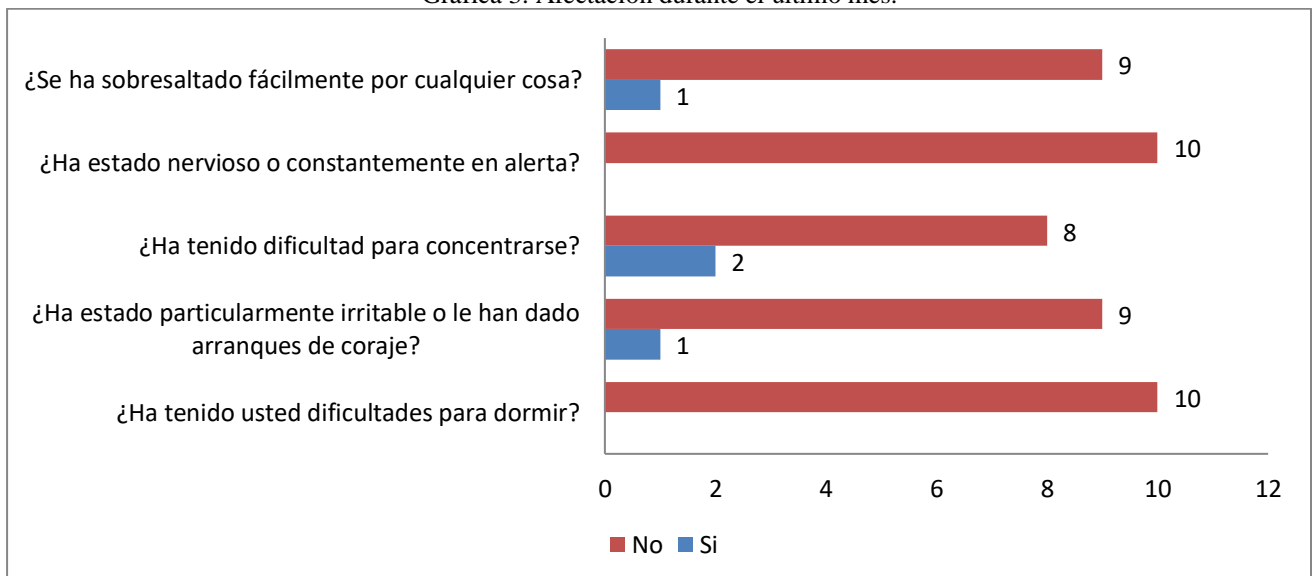
Gráfica 2. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento traumático.



Fuente: Elaboración propia.

En la tercera dimensión del cuestionario se mide si los trabajadores han experimentado alguna afectación en el último mes que puedan constituir factores de riesgos (ver gráfica 3), en donde encontramos que el 10 % de la muestra se ha sobresaltado por cualquier cosa, el 20 % ha tenido dificultades para concentrarse y el 10 % señala que tiene arranques de coraje o irritable, cuyos datos señalan que el nivel de afectación es bajo.

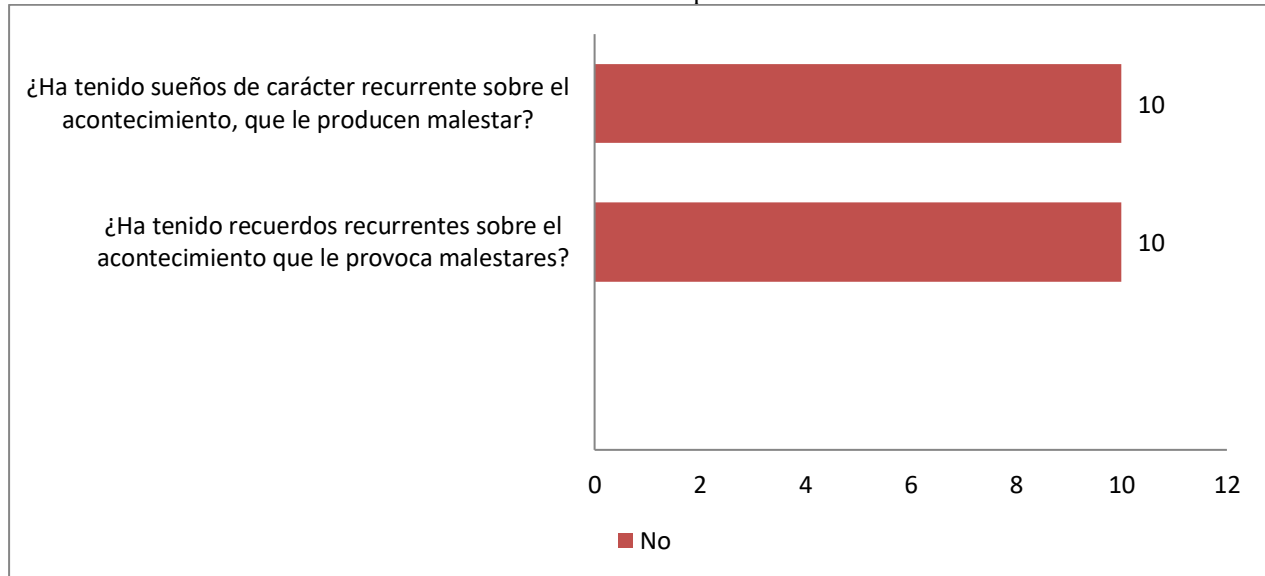
Gráfica 3. Afectación durante el último mes.



Fuente: Elaboración propia

En la última dimensión del cuestionario se mide si los trabajadores han enfrentado recuerdos persistentes sobre el acontecimiento traumático del que hayan sido objeto. En ese sentido el 100 % de la muestra respondió que no ha tenido sueños recurrentes sobre ese acontecimiento (ver gráfica 4)

Gráfica 4. Recuerdos persistentes



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados del cuestionario denominado “Instrumento para identificar trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos” (GRI), en la primera dimensión de análisis los trabajadores enfrentan un posible riesgo psicosocial bajo, dado que solo el 30 % de los trabajadores ha enfrentado una situación de riesgo(20 % asaltos y uno amenazas).

Mientras que en la tercera dimensión el 40 % ha experimentado alguna afectación negativa (sobresaltos, problemas de concentración, irritabilidad y coraje), lo cual implica un riesgo medio y se sugiere que esos 4 trabajadores reciban algún tipo de terapia un apoyo psicológico como acción preventiva. Es decir en promedio el 37.5 % de la planta laboral ha sido objeto de una situación que genera emociones negativas.

6 CONCLUSIONES

A partir de la implementación de la Norma Oficial Mexicana 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se busca en México establecer una nueva cultura laboral, en donde haya más respeto hacia los derechos humanos de los trabajadores y justicia laboral.

En concordancia con Camacho y Mayorga (2017) consideramos que la existencia de esta política laboral es positiva, para evitar la discriminación de los trabajadores por sexo, edad, religión, orientación sexual y discapacidad.

En esa misma línea argumentativa, coincidimos con Uribe y Gutiérrez (2020) en el sentido de que es un gran acierto que la STPS haya establecido como obligatoria esta norma, cuidando el bienestar organizacional y la salud emocional del trabajador. Adicionalmente, el que establezca una multa de 22 mil hasta 500 mil pesos hará que los empresarios sean más responsables en su implementación y no lo hagan solo en forma simulada.

En lo particular consideramos que sí el sector patronal realmente cumple con esta norma podemos arribar a una nueva cultura laboral en México, dejando a atrás la violencia y discriminación en sus diferentes manifestaciones en los centros de trabajo.

Respecto a la organización analizada, consideramos que la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) enfrentarán más riesgos y obstáculos para su implementación por carecer de recursos económicos para su implementación. Sin embargo, vemos que sí es factible sí consideramos que en este tipo de empresas existen empleados polivalentes, como la encargada de administración de la empresa objeto de este estudio.

En suma, la NOM 035 forma parte de un nuevo paradigma internacional que inicia desde 1989 en Europa y está enfocada a cuidar la salud laboral del trabajador, dado que esta variable está relacionada con la productividad de la empresa y por ende con la competitividad del factor humano.

Como línea de investigación futura podemos mencionar: relación entre clima laboral y factores de riesgo psicosocial, riesgos laborales desde una perspectiva organizacional e impacto en la productividad por el clima laboral, factores de riesgo psicosocial, así como relación entre riesgos psicosociales y felicidad en el trabajo.

REFERENCIAS

- Abelló, A. J. y Lozano D. M. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Extraído de: <http://repository.urosario.edu.co>, consultada el 30/08/ 2020.
- Camacho, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista prolegómenos derechos y valores*, (2), 159-172.
- Casanova, E. (2020). La psicología y el derecho laboral. Factores de riesgo psicosocial. *Hechos y derechos*, (55), 1-4.
- Díaz, F. J y Carrasco, M. E. (2016). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Revista de Contaduría y Administración* 63 (4) 1-14.
- España, (2010). *Factores y riesgos psicosociales. Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid. Ministerio del Trabajo e Integración.
- Gámez, G. R. Soto Z. I y Barcellos M. F. (2019). Condiciones precarias de las mujeres en una empresa multinacional. *Revista La manzana de la discordia*. Colombia.
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente, conceptos e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*. 122, 2. 125-160.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: McGrawHill.
- LFT. *Ley Federal del Trabajo*. México. Porrúa.
- LSST (2014). *Ley de Seguridad Social*. México. Porrúa.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales. Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo* 57 (1), 4-19.
- NOM- 035- STPS (2018). Norma Oficial Mexicana, Secretaria del trabajo y Prevención social. Extraído de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.
- Uribe, P.F. (2016). *Psicología del trabajo*. México. Editorial Manual Moderno.
- Uribe, P. F. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México. UNAM.
- Uribe. P.F., Gutiérrez, J. C., y Amézquita, J. A (2017). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial propuesta en la NOM 035 de la STPS en México. *Revista de Contaduría y Administración* 63 (4), 1-14.