

Análisis de riesgos psicosociales basado en la NOM035-STPS2018 en una empresa de lácteos

Psychosocial risk analysis based on nom035-stps2018 in a dairy company

Laura Marisela Martínez Sánchez ¹
Jeaneth Elizabeth Hurtado Martínez ²
Juan Tomás Oliva Ramos ³

Resumen

El presente trabajo muestra el análisis de riesgos psicosociales que se llevó a cabo siguiendo la herramienta proporcionada por la STPS, la NOM-035, la cual tiene por objeto prevenir, identificar y corregir aquellos factores de riesgos psicosocial que puedan presentar los colaboradores en su área de trabajo y que pueda poner en peligro su bienestar físico e integridad. Se muestra la metodología que se siguió para el diagnóstico, así como los resultados obtenidos, que fue indispensable para realizar el análisis y finalmente dar a conocer a la empresa su situación actual en ésta área, para a partir de ello buscar las estrategias y soluciones para aminorar y eliminar los riesgos que impiden el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. Es importante mencionar que más allá de dar cumplimiento a la legislación laboral, se obtendrán beneficios invaluable como el bienestar de los trabajadores, mayor productividad y crecimiento socioeconómico.

Palabras clave: entorno organizacional, NOM035 STPS 2018, riesgo psicosocial laboral

Clasificación JEL: M540 Economía del personal: Gestión laboral

Abstract:

This work shows the psychosocial risk analysis that was carried out following the tool provided by STPS, NOM-035, which aims to prevent, identify and correct those psychosocial risk factors that employees may present in their area of work and that may jeopardize their physical well-being and integrity. It shows the methodology that was

¹ División de Ingeniería en Gestión Empresarial, Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón.
laura.ms@purisima.tecnm.mx

² División de Ingeniería en Gestión Empresarial, Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón.
jeaneth.hm@purisima.tecnm.mx

³ División de Ingeniería en Gestión Empresarial, Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón.
tomas.or@purisima.tecnm.mx

followed for the diagnosis, as well as the results obtained, that was indispensable to carry out the analysis and finally make known to the company its current situation in this area, in order to seek strategies and solutions to reduce and eliminate the risks that impede the personal and professional development of the collaborators. It is important to mention that beyond complying with labour legislation, invaluable benefits such as worker welfare, increased productivity and socio-economic growth will be achieved.

Keywords: NOM035 STPS 2018, organizational environment, psychosocial occupational risk.

JEL Codes: M540

Introducción

En nuestros días cada organización juega un rol trascendente en el sector al que abastece sus productos y servicios, por otro lado, la competitividad que busca alcanzar, el entorno de la globalización al que enfrenta, y las crecientes exigencias por parte de sus clientes por abastecer artículos con los más altos estándares en calidad puede generar como consecuencia una mayor propensión de que los colaboradores directos se encuentren expuestos a ambientes laborales internos en el lugar de trabajo que ameritan un mayor esfuerzo físico y mental, esto puede traer como consecuencia trastornos de ansiedad, alteración de sus funciones, y la aparición del estrés.

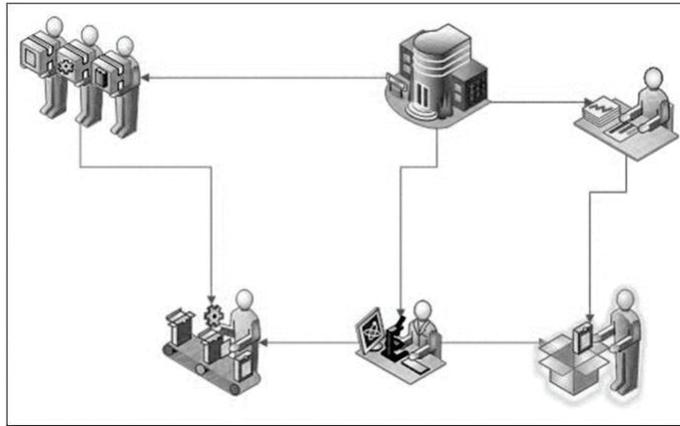
La presente investigación se realizó con la intención de abordar un tema que está en vías de desarrollo para la mejora continua de las empresas, dicho tema consiste en el diagnóstico de los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones para poder comprender que factores crean o generan riesgos para el personal que labora en estas.

Los factores de riesgo psicosocial están ligados con las condiciones que se encuentran dentro del centro de trabajo, pueden perturbar el desarrollo del mismo y la salud de un colaborador, así mismo, tienen una estrecha relación con la organización de operaciones, las condiciones del puesto, la asignación de tareas y el entorno donde se ejecutan, los riesgos psicosociales se refieren a todas aquellas condiciones de trabajo que pueden acarrear al estrés en el colaborador.

En la siguiente imagen se expone la manera como en un centro existe un número de relaciones en cada una de sus actividades internas, de tal forma que todas las condiciones de trabajo a las que un colaborador pudiesen tener acceso o vínculo directo tienen la posibilidad de contribuir al estrés en él.



Figura 1



Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto importante de considerar es tomar como referencia los detalles específicos de cada uno de los factores de estrés psicosocial, para ello se presente la siguiente tabla. En ella se expone con más detalle cada uno de los factores de estrés:

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, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, 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, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, 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 de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente. Camacho et al. (2017)



En la tabla anterior, se brinda información muy específica que podemos tomar como apoyo para determinar en determinado momento aspectos relevantes de un riesgo psicosocial. De acuerdo con (Márquez y Zambrano, 2016) dan a conocer en su artículo que el nuevo perfil dinámico de la sociedad hace que las empresas se tornen estresadas frente al entorno y estresantes hacia su interior; según el autor, una empresa estresada se caracteriza por tener una mínima capacidad de actualización, poca planeación, una gestión débil y desordenada, resistencia a los cambios y en fin escasa competitividad. Además, crea un ambiente laboral incómodo y desmotivante, lo que genera estrés a sus trabajadores.

Es pertinente destacar que, en el espacio laboral interior de cualquier una organización, una situación de estrés puede generar como consecuencia, un mayor % de rotación de personal, desmotivación, incremento de accidentes por áreas de trabajo, impacto en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como constantes reclamos y quejas por parte de los colaboradores todo lo anterior incide directamente en la productividad de la organización.

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala que el entorno laboral como origen. Cerca de un 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Cruz María y López Efraín. (2016).

Un aspecto relevante para resaltar es que esta serie de situaciones de estrés es posible vincularlas directamente con: el contenido del trabajo, la sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, ambiente y equipos.

Una institución de gran relevancia como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio a conocer la importancia que tiene poner atención a los factores de riesgo psicosocial, ya que son un problema que afecta a todas las profesiones y trabajos del mundo, tanto en países desarrollados como aquellos en vías de desarrollo, ya que a pesar de la disminución de algunos riesgos “tradicionales” se ha encontrado con el aumento de nuevas enfermedades profesionales dentro de las cuales se encuentran los trastornos mentales derivados de factores psicosociales de origen laboral psicosocial, sin que las organizaciones apliquen medidas preventivas, de protección o control. (Colmenares et al., 2018).

En México la Secretaría del Trabajo y Previsión Social desde hace poco más de 5 años, ha establecido la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2018, cuyo objetivo es 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.

De acuerdo con Ruiz, A. (2020) en su artículo señala que, en el 2018, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) dio a conocer que el valor de producción de lácteos en México cerró en 134,750 millones de pesos. Esto representa el tercer lugar en el PIB

de la industria alimentaria, con el 10%. Son sólo cuatro estados (Jalisco, Coahuila, Durango y Chihuahua) los que producen más de la mitad de la que se ordeña en todo el país. Por otro lado, también es importante destacar que existen alrededor de 2 empresas las que liderean el mercado y sector de los lácteos, entre ellas podemos considerar a Grupo LALA y Alpura.

Es por eso la relevancia de atender este tema de investigación en una empresa ligada con esta actividad económica en el estado de Guanajuato, debido a su aportación al sector productivo del país y del estado, al mismo tiempo también es relevante desde la perspectiva de salud ocupacional, debido a que existe una relación estrecha con los factores psicosociales en el centro de trabajo con aquellos aspectos como son la organización de operaciones, las condiciones del puesto, la asignación de tareas y el entorno donde se ejecutan. De acuerdo a la información antes mencionada, es de suma importancia destacar la relevancia que tiene el estudio de los factores de riesgo psicosocial en un centro de trabajo, independientemente de que sea un área nueva en términos de la normatividad mexicana. Ya que desde hace poco más de 35 años se ha puesto atención en el tema y de forma gradual se ha incrementado su interés por atender diversas situaciones con el sector de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales, son un área de oportunidad para cualquier organización con el objetivo de incrementar sus capacidades, es un aspecto que al día de hoy es poco explorada y evaluada en el sector empresarial, de tal forma que los empresarios y líderes de cada organización, tienen un gran reto, construir y establecer la directriz para que por primera vez implementen una evaluación de los factores psicosociales en cada uno de sus centros de trabajo, con el objetivo de determinar los posibles riesgos a los cuales pudiesen estar expuestos sus colaboradores. Tal es el caso de la empresa del sector lácteo que se tomó como apoyo, donde fue desarrollada la presente investigación, en la cual el tema psicosocial como riesgo laboral, no ha sido previamente estudiado.

Por otro lado, es importante reconocer que los directores de la empresa mostraron un interés muy particular y al mismo tiempo la necesidad para llevar a cabo el análisis de riesgos psicosociales que las y los colaboradores perciben. Así mismo, la organización busca obtener un diagnóstico de la situación actual, para a partir de ello buscar y generar las estrategias y soluciones para aminorar y eliminar los riesgos que impiden el desarrollo personal y profesional de las/los colaboradores. La organización tiene la firme convicción de que más allá de dar cumplimiento a la legislación laboral, se obtendrán beneficios invaluable como el bienestar de los trabajadores, mayor productividad y crecimiento socioeconómico.

En tal sentido, se planteó como objetivo de la investigación, analizar los riesgos psicosociales percibidos por las y los colaboradores de las áreas operativas y administrativas de una empresa fabricante de lácteos siguiendo la herramienta proporcionada por la STPS, NOM-035.



Materiales y métodos

Tipo de estudio

El desarrollo de este trabajo corresponde a un nivel de tipo descriptivo, ya que el objetivo fundamental fue conocer o describir la percepción que tienen las y los colaboradores de la empresa analizada, respecto a los factores psicosociales presentes en su lugar de trabajo. La población participante fue de 187 colaboradores/as, de los cuales 127 son hombres y 57 son mujeres.

Instrumento

Para el desarrollo de la investigación se empleó el cuestionario establecido por la NOM-035-STPS-2018, la cual permite la identificación de factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. El cuestionario está conformado por 72 reactivos y se estructura con cinco categorías de respuesta. Se emplea un valor numérico en un rango de 0 a 4 (0 = siempre, 1 = casi siempre, 2 = algunas veces, 3 = casi nunca, y 4 = nunca).

El cuestionario está conformado también por 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones. Para el caso de la determinación de los niveles de riesgo se contemplan 5 niveles (muy alto, alto, medio, bajo y nulo).

Tabla 2 Estructura de la NOM-035

<i>Categoría</i>	<i>Dominio</i>	<i>Dimensión</i>	<i>ITEM</i>
<i>Ambiente trabajo</i>	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2,4
		Trabajos peligrosos	5
<i>Factores propios de la actividad</i>	Carga de trabajo	Demandas cualitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Demandas de carga mental	9, 10, 11
		Demandas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Demandas de alta responsabilidad	13, 14
		Demandas contradictorias inconscientes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
Limitada o nula posibilidad de desarrollo		23, 24, 48	
Insuficiente participación y manejo del cambio		29, 30	
Limitada o inexistente capacitación		35, 36	
<i>Organización del tiempo de trabajo</i>	Jornada de trabajo	Jornada de trabajo extensas	17, 18
		Interferencias en la relación trabajo - familia	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
<i>Liderazgo y relaciones en el trabajo</i>	Liderazgo	Escasa claridad de las funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
<i>Entorno organizacional</i>	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47,48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación del desempeño	49, 50, 51, 52
	<i>Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad</i>	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

Fuente. Secretaría del trabajo y Previsión Social (2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035- STPS-2018



A partir de los resultados de la calificación del cuestionario es pertinente determinar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, estableciendo un programa y estrategias considerando los niveles:

- Medio
- Alto
- Muy alto

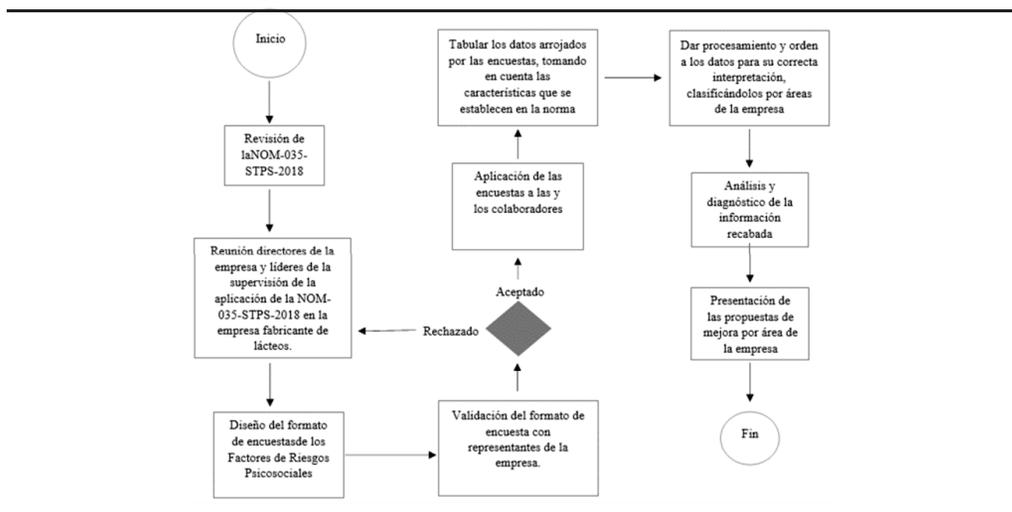
Procedimiento

1. Previo a la aplicación de los cuestionarios, se organizó una reunión con la dirección general y líderes de la supervisión de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa, esto con el objetivo de establecer la dinámica de trabajo, así mismo se informó a todo el personal de cada departamento de la aplicación de los cuestionarios y el objetivo que se buscaba con el estudio.
2. Se aplicó el cuestionario considerando las áreas de la empresa, previa organización de acuerdo al número de colaboradores/as. Cada persona respondió de manera anónima, en sus horarios y lugares de trabajo.
3. Los tiempos promedio de respuesta de cada cuestionario fue de 25 minutos.

Para abordar con mayor detalle, se presenta un diagrama de trabajo para llevar a cabo en procedimiento.

Figura 2

Procedimiento de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Resultados

Caracterización de la muestra

La caracterización de la muestra indica que el 64.5% de las personas que respondieron las encuestas tienen 30 años o menos, el 68% de los encuestados son hombres mientras que el 32% fueron mujeres. En cuanto a su escolaridad el 35% tienen secundaria y solo el 19.4% cuenta con licenciatura. Por último, el 61% de los empleados tienen menos de dos años laborando en la empresa.

Análisis de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

Condiciones ambientales en su centro de trabajo

En la tabla 3 se observa que los trabajadores perciben las condiciones ambientales de su centro de trabajo buenas en particular consideran que su trabajo les permite realizar sus actividades de manera segura e higiénica y que si se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo; sin embargo, algunos consideran en forma media que su trabajo requiere de esfuerzo físico.

Tabla 3 Condiciones ambientales en su centro de trabajo

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica	186	4.4892	.85891
Mi trabajo no me exige hacer mucho esfuerzo físico	186	1.6720	1.44633
No me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	186	2.5323	1.84875
Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo	186	4.0806	1.00751
Considero que las actividades que realizo no son peligrosas	186	2.0968	1.47824
Condiciones y ambiente de trabajo	186	2.9742	.74615



Cantidad y ritmo de trabajo

Los trabajadores consideran que la cantidad y ritmo de trabajo que tienen está en un nivel medio (tabla 4), por lo que deben mantener un ritmo de trabajo constante pero no exhaustivo.

Tabla 4 Cantidad y ritmo de trabajo

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Por la cantidad de trabajo que tengo no debo quedarme tiempo adicional a mi turno	186	1.9032	1.46722
Por la cantidad de trabajo que tengo no necesito trabajar sin parar	186	1.7204	1.54826
No considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	186	1.7634	1.70784
Cantidad y ritmo de trabajo	186	1.7957	1.15941

Esfuerzo Mental

En la tabla 5 el personal considera que el esfuerzo mental que exige su trabajo no es alto, aunque esto difiere de la opinión de algunos otros colaboradores, por lo que se puede inferir que solo una parte de la muestra de estudio está sometida a un poco más estrés por la función que desempeña, la cual requiere tomar decisiones difíciles rápidamente y atender varios asuntos al mismo tiempo.

Tabla 5 Esfuerzo mental

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Mi trabajo no me exige que esté muy concentrado	186	3.0000	2.28272
Mi trabajo no requiere que memorice mucha información	186	2.2312	2.02559
En mi trabajo no tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	186	1.9892	1.53514
Mi trabajo no me exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo	186	2.0860	1.69039
Esfuerzo mental	186	2.3266	1.29989



Tabla 7 Jornada de trabajo

<i>Estadísticos descriptivos</i>			
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
No trabajo horas extras más de tres veces a la semana	186	2.4409	1.51006
Mi trabajo no me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	186	2.8011	1.96955
No considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	186	2.1129	1.30825
No necesito atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	186	2.3871	1.20389
No pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	186	1.9462	1.36255
No pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo	186	2.3656	.97299
Jornada de trabajo	186	2.3423	.77880

Decisiones

El personal percibe que puede tomar la mayoría de las decisiones en su trabajo, en especial algunos consideran que su trabajo les permite desarrollar nuevas habilidades y que pueden aspirar a un mejor puesto. Difieren en mayor medida entre el personal en que ellos pueden decidir el orden de las actividades en que realizan su trabajo y en que pueden decidir cuanto trabajo realizan durante su jornada (tabla 8).

Tabla 8 Decisiones en el trabajo

<i>Estadísticos descriptivos</i>			
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	186	2.4409	1.51006
En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	186	2.8011	1.96955
Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	186	2.1129	1.30825
Puedo decidir cuándo trabajo realizo durante la jornada laboral	186	2.3871	1.20389
Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	186	1.9462	1.36255
Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	186	2.3656	.97299
Decisiones	186	2.3423	.77880

Relaciones con el jefe

La tabla 9 muestra las relaciones con él o los jefes con quién tiene contacto es muy buena, sin embargo; no están muy de acuerdo en tres puntos: 1ero. En que su jefe considere sus puntos de vista y opiniones, 2do en que les ayude a resolver los problemas que se presentan en su trabajo y 3ro en que la orientación que les da su jefe les ayuda a realizar mejor su trabajo.

Tabla 9 Relaciones con el jefe

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	186	3.7903	1.08758
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de visita y opiniones	186	3.5323	1.14916
Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	186	3.8763	1.05050
La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo	186	3.8656	1.12860
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	186	3.9731	1.13629
Relaciones con el jefe	186	3.8075	.95280

Relaciones con los compañeros

El personal considera tener muy buenas relaciones con sus compañeros (tabla 10), sin embargo, no están muy de acuerdo en que se resuelven los problemas de trabajo de manera respetuosa, ni en que pueden confiar entre ellos.



Tabla 10 Relaciones con los compañeros

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	186	3.5269	1.11104
Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa	186	3.7849	1.16108
En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	186	4.0108	1.11010
Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	186	3.9247	.94995
Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	186	3.8172	1.04954
Relaciones con los compañeros	186	3.8129	.89409

Información sobre su rendimiento

La tabla 11 indica que perciben bien la información que reciben sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo. Aunque consideran que existe a nivel medio continua rotación de personal. Todos están altamente de acuerdo en que se sienten comprometidos con su trabajo y orgullosos de laborar en la organización.

Tabla 11 Información sobre su rendimiento

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	186	3.4624	1.17689
La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño	186	3.6989	1.13695
En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario	186	4.5430	.85157
El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	186	3.6559	1.14839
Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen	186	2.8387	1.35798
Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente	186	3.7742	1.10164
Considero que mi trabajo es estable	186	4.3978	.82054
En mi trabajo no existe continua rotación de personal	186	1.7527	1.83454
Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo	186	4.2419	.95892
Me siento comprometido con mi trabajo	186	4.6129	.81913
Información que recibe sobre su rendimiento	186	3.6978	.59665

Violencia laboral

Perciben bajos actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico). Están altamente de acuerdo en que no han presenciado actos de violencia en su centro de trabajo y algunos consideran que pueden expresarse libremente sin interrupciones, sin embargo, no concuerdan en que no reciben críticas a su persona y/o trabajo. Es importante mencionar que solo algunos consideran que se reconocen sus éxitos laborales (ver tabla 12).



Tabla 12 Violencia laboral

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	186	3.4624	1.17689
No recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo	186	3.6989	1.13695
No recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	186	4.5430	.85157
No se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones	186	3.6559	1.14839
No se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador	186	2.8387	1.35798
Se reconocen mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores	186	3.7742	1.10164
No me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo	186	1.7527	1.83454
No he presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo	186	4.2419	.95892
Ausencia violencia laboral	186	4.6129	.81913

Atención a clientes

La tabla 13 muestra que el personal que brinda la atención a clientes y usuarios se encuentra en nivel medio pues no están muy conformes en que en su trabajo deben demostrar sentimientos distintos a los suyos, ni en atender a clientes y usuarios molestos.

Tabla 13 Atención a clientes

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
No atiende clientes o usuarios muy enojados	71	1.7606	1.38837
Mi trabajo no me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas	71	2.1127	1.17776
Para hacer mi trabajo no debo demostrar sentimientos distintos a los míos	71	2.2394	1.52564
Mi trabajo no me exige atender situaciones de violencia	71	2.6620	1.01339
Atención a clientes	71	2.1937	.81962

Actitudes de supervisores

Consideran las actitudes de las personas que supervisan en nivel medio (tabla 14), en especial perciben que no comunican a tiempo los asuntos de trabajo y que no cooperan mucho cuando se necesita. Aunque a nivel medio el personal opina que no dificultan el logro de los resultados de trabajo.

Tabla 14 Actitudes de supervisores

	<i>Estadísticos descriptivos</i>		
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv. típ.</i>
Comunican a tiempo los asuntos de trabajo	27	2.2963	1.35348
No dificultan el logro de los resultados del trabajo	27	2.1111	1.05003
Cooperan mucho cuando se necesita	27	2.4074	1.30853
No se ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	27	2.1481	1.06351
Actitudes de las personas que supervisan	27	2.2407	.79203

Discusión

Los resultados recabados en el presente estudio permiten identificar que existen riesgos psicosociales que son común denominador como es el caso de la categoría de Ambiente de trabajo, compuesta por condiciones de trabajo, jornada de trabajo y carga de trabajo, el cual fue predominante en las áreas; administración, agropecuario, almacén, control de calidad, mantenimiento, y producción; presentándose como variante el área de ventas, la cual reflejó mayor riesgo en la categoría de organización del tiempo. Refiriéndose esto a que las condiciones del lugar del trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen al trabajador un esfuerzo adicional de adaptación, las exigencias que el trabajo impone al trabajador exceden su capacidad y la poca posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades.

Es importante señalar que la investigación detecta bajos actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico), se sugiere no bajar la guardia en este sentido y prestar más atención en la parte de reconocimiento ya que la minoría aceptó sentirse reconocido por sus éxitos, así como las relaciones con los compañeros que generalmente mencionan ser buenas, pero si manifiestan la falta de confianza entre ellos. Otro aspecto relevante a mencionar es que el personal presenta confusión al momento de ejecutar tareas debido a la falta de una mayor definición en los descriptivos de puestos.



Por otro lado, el análisis aporta un procedimiento ágil para la aplicación de la herramienta de Diagnóstico integral del entorno laboral, procesar y analizar datos recabados en las encuestas para identificar los niveles de riesgos en los factores psicosociales, así como promover el desarrollo de estrategias de seguimiento de acuerdo con las áreas de riesgo detectadas para beneficiar la salud ocupacional y calidad de vida personal de los colaboradores.

Conclusiones

Los objetivos de la investigación se lograron de manera efectiva, se logró identificar los factores de riesgo psicosocial que presenta la empresa de lácteos en su área de trabajo y que puede poner en peligro su bienestar físico e integridad. También se muestra la metodología que se siguió para el diagnóstico, así como los resultados obtenidos. Para a partir de ello buscar las estrategias y soluciones para aminorar y eliminar los riesgos que impiden el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Para atender la situación diagnosticada en este estudio se recomienda: llevar a cabo negociaciones colectivas, en lo que trabajadores y empresarios colaboren con investigadores y expertos, pueden desarrollar nuevos sistemas de organización del trabajo, los cuales satisfagan las necesidades de todo el interesado. Otro punto importante por desarrollar es propiciar canales de comunicación fluidos y eficaces entre todos los actores implicados, esto permitirá estar actualizados sobre acciones y opiniones generadas en cada una de las áreas de la empresa y tomar acciones correctivas en un tiempo más corto.

Así como implementar un diseño adecuado de tareas para los colaboradores de la empresa, para que exista una mayor definición de sus responsabilidades, mediante la revisión de las descripciones de puestos, así como evaluar y mejorar las cargas de trabajo. Finalmente incrementar la participación en la toma de decisiones por parte de colaboradores ayudará sustancialmente a la mejora del entorno organizacional. Es pertinente no perder de vista que el Diagnóstico de riesgos psicosociales debe realizarse cada dos años, para seguir avanzando en alcanzar las condiciones y ambiente laboral sano.

Literatura citada

- Márquez, M y Zambrano, J. (Julio 2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400005>
- Colmenares, J., Guzmán, O. y, Cordero, I. (16 de noviembre, 2018). Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en empresa confitera de Jalisco. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2019/sj191i.pdf>
- Ruiz, A. (18 de marzo, 2020). El Dilema de la industria de lácteos en México. <https://goula.la/t/el-dilema-de-la-industria-de-lacteos-en-mexico/#:~:text=En%20nuestro%20pa%C3%ADs%2C%20Lala%20es,participaci%C3%B3n%20de%20mercado%20de%2052.9%25.>
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Secretaría del trabajo y Previsión Social (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención*. <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2019/06/NOM-035-STPS-2018-PRESENTACION-CONFERENCIA-STPS-PPT.pdf>
- Cruz María y López Efraín. (2016). El estrés laboral en México. En R. Paredes (Ed.), *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico-administrativa* (368-376). Ecorfan.