

## DIAGNÓSTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES: NORMA INSTITUCIONAL MEXICANA

## DIAGNOSIS OF WORK PSYCHOSOCIAL FACTORS: MEXICAN INSTITUTIONAL STANDARD

**Autores:** Jorge Hiram González Villarreal

<https://orcid.org/0000-0002-5420-2594>

Ana Lilia Banda Castro

<https://orcid.org/0000-0001-7320-378X>

**Institución:** Universidad de Sonora, México

**Correo electrónico:** [hiram.gonzalez.v@hotmail.com](mailto:hiram.gonzalez.v@hotmail.com)

[lilia.banda@unison.mx](mailto:lilia.banda@unison.mx)

### RESUMEN

En algunas organizaciones las funciones desempeñadas someten a los trabajadores al peligro que atenta contra la integridad física o psicológica de los mismos, identificar quienes se han enfrentado a acontecimientos traumáticos severos es una problemática cotidiana en los entornos laborales. Las instituciones gubernamentales vigilan la identificación de riesgos de trabajo psicosociales para prevenirlos, mediante la aplicación de un instrumento (Norma-35) que permite cuestionarse si efectivamente mide el constructo denominado factores psicosociales integrado por: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo y liderazgo y relaciones de trabajo. El objetivo de este trabajo es identificar factores psicosociales o riesgos psicosociales de trabajo, percibidos por los integrantes de una empresa de producción, siguiendo la normatividad gubernamental, dentro del encuadre de la teoría bifactorial de Herzberg. Participaron voluntariamente 44 empleados al contestar una versión adaptada de la norma, durante sesiones de aproximadamente 60 minutos. Los valores de alfa de Cronbach obtenidos son moderados. Se observó un modelo empírico con bondad de ajuste, que concuerda con el teórico parcialmente, ya que la carga mental integrada al modelo no es estadísticamente significativa. Se identifica un modelo de factores psicosociales, que coinciden con los factores de higiene de la teoría bifactorial. Por el tamaño y forma de seleccionar la muestra empleada, no procede validar la versión adaptada de la norma, se planearán nuevos estudios que incluyan un muestreo aleatorio de los participantes y la adición de otros instrumentos relacionados con la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Ecuaciones estructurales, Factores de higiene, Factores de riesgo psicosocial, Factores psicosociales.

## **ABSTRACT**

In some organizations, the functions performed subject workers to danger that threatens their physical or psychological integrity; therefore, identifying workers submitted to severe traumatic events is a problem in daily work environments. Government institutions have proposed to identify psychosocial occupational hazards in order to prevent them, according to this, the institutions design an instrument (Norma-35) that measures the construct called psychosocial factors integrated to: mental load, organization of work time, control and autonomy over work, training and information about work and leadership and work relationships. The objective was to identify psychosocial factors or psychosocial risks perceived by the members of a production company, under the framework of Herzberg's bifactorial theory. In which 44 employees voluntarily answered an adapted version of the standard, during sessions of approximately 60 minutes. The values of Cronbach's alpha are moderate. An empirical model with goodness of fit was observed, which agrees with the theoretical partially, since the mental load integrated into the model is not statistically significant. A model of psychosocial factors was identified, these factors are also called hygiene factors, by Herzberg's theory. Due to the size and way of selecting the sample used, it was not possible to validate the adapted version of the standard, new studies will be planned to allow a random sampling of the participants and the addition of other instruments related to job satisfaction.

**Keywords:** Hygiene factors, Psychosocial factors, Psychosocial risk factors, Structural equations.

## **INTRODUCCIÓN**

Las características de toda organización nos conducen a considerar que existen factores psicosociales que las hacen similares o diferentes, junto con el desempeño de los miembros de las organizaciones y la prevalencia de procesos psicológicos laborales como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la cultura organizacional por citar algunos ejemplos. Los factores psicosociales como el desempeño de los seres humanos pueden originar riesgos psicosociales, y la norma 35 procura prevenirlos o controlarlos, con el objetivo de preservar la calidad de vida laboral de los trabajadores, la salud organizacional y la productividad en las

organizaciones por mencionar algunos procesos de relevancia en los entornos laborales (Romero-Díaz *et al.*, 2016).

El Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018 en México ha creado la necesidad dentro de las organizaciones con diferentes giros comerciales de cumplir con los requerimientos y normatividad nacionales como por ejemplo la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 (Norma-035). La Norma-035 establece que los patrones deberán identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral (Plan de Desarrollo Nacional, 2013).

Los factores psicosociales requieren ser evaluados, ya que pueden representar peligro para los empleados, son determinantes del comportamiento organizacional que afectará la productividad y funcionamiento de toda organización. La influencia de los factores psicosociales en el trabajo se manifiesta mediante dos vertientes: la primera, con interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización; la segunda con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo (Abello y Lozano, 2013; Romero-Díaz *et al.*, 2016).

Vieco y Abello (2014) definen a los factores psicosociales como aquellas características de las condiciones de trabajo y de la organización, que pueden afectar la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos. La afectación sucede por la exposición del individuo a los factores psicosociales, los cuales a su vez en ocasiones tienen como efecto el estrés del mismo.

A juicio de los autores la teoría de los dos factores brinda soporte teórico que permite la comprensión de las diversas formas de actuar de los trabajadores, ya que son las que pueden llegar a detonar daños en la salud del trabajador, de sus compañeros y de esta manera convertirse en riesgos psicosociales. La teoría bifactorial de la motivación menciona que la conducta de las personas en situaciones del trabajo se encuentra determinada por dos tipos de factores: los motivadores y los de higiene (Herzberg *et al.*, 1993).

Los factores de higiene se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo y como la empresa administra esas condiciones, las personas no tienen control sobre los factores higiénicos que son: el salario, las prestaciones sociales, el tipo de supervisión que reciben de los superiores, las condiciones materiales y ambientales del trabajo, las políticas y direcciones de la

empresa, las relaciones interpersonales, los reglamentos internos, la seguridad laboral, el estatus y la vida personal por citar algunos ejemplos (Herzberg *et al.*, 1993). Cuando los factores de higiene son óptimos evitan la insatisfacción de los trabajadores, por lo que se convierten en profilácticos o preventivos. En contrapartida para generar la satisfacción de los trabajadores se encuentran los factores motivadores directamente relacionados con la tarea desempeñada, y con factores internos que posee el ser humano (Herzberg *et al.*, 1993).

En Colombia Gómez *et al.* (2016), realizaron un estudio en el que incluyeron la medición de factores psicosociales relacionados con la salud laboral, en el cual se ha registrado la relación entre el estrés y la carga mental o psicológica. La carga de trabajo también ha sido detectada con un alto riesgo cuando se relaciona con el control, carencia de capacitación y las demandas emocionales (Andrade y Arenas, 2013a). Andrade y Arenas (2013b) han evidenciado manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés de los trabajadores y se presume exposición a factores de riesgo psicosocial relacionadas con las condiciones de trabajo, la disponibilidad de recursos, la gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional.

Caicedo-Marín *et al.* (2012) han reportado que los factores de riesgo psicosociales que puntuaron con nivel de riesgo significativo fueron ambiente de trabajo, relaciones laborales y cargas de trabajo.

Por otra parte, el burnout se vincula con factores psicosociales como la supervisión, condiciones organizacionales y falta de reconocimiento laboral (Ratto *et al.*, 2015).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto surgieron los siguientes cuestionamientos. ¿El constructo factores psicosociales se conforma por las variables: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, y liderazgo y relaciones de trabajo?, ¿el personal de la organización identifica en su entorno laboral factores de riesgo? El objetivo de esta investigación fue identificar los factores psicosociales o los riesgos que son percibidos por los integrantes de una mediana empresa del sector productivo en la Ciudad de Hermosillo, Sonora y algunas propiedades psicométricas del instrumento aplicado.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Participantes**

En este estudio participaron 44 empleados que fueron seleccionados a conveniencia del funcionamiento de la organización. Los participantes tenían entre 18 y 57 años, la media de 21.32 años (DT= 3.61). 16 fueron mujeres (36 %) y 28 hombres (64 %).

### **Instrumento**

Se empleó una versión adaptada de la norma, con 49 reactivos de tipo escala valorativa y cinco opciones de respuesta. Se midieron las siguientes variables:

Ambiente de trabajo que se refiere a condiciones peligrosas, deficientes e insalubres del entorno laboral, medida con los reactivos 1, 2, 3; La carga física y cantidad de trabajo se define por las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad física o cognitiva sobre todo por la demanda cuantitativa de realizar actividades o por la cantidad desmedida de datos que manejar o recordar, para lo cual se emplearon los reactivos 4, 5, 6, 7, 8; La responsabilidad se vincula con las exigencias que conducen al trabajador a responder por la organización del trabajo, por los resultados o por el trabajo de otros, los reactivos empleados fueron: 12, 13, 22; La carga mental de un trabajo comprende la cantidad y grado de procesamiento de información que se lleva a cabo en un puesto, lo cual se midió con los reactivos 9, 10, 11; Las cargas de trabajo excesivas y contradictorias son factores propios de la actividad que carecen de significado para los trabajadores o son un obstáculo para su funcionamiento en familia y con la comunidad las cuales se midieron con los reactivos 14, 15, 16, 17, 18; La capacitación e información en el trabajo comprende diversos programas de desarrollo de habilidades y destrezas que fueron medidos con los reactivos 26, 27, 28; El control y autonomía sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador de influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, se midió con los reactivos 23, 24, 25, 29; La organización del tiempo de trabajo son las capacidades de las personas para resolver de manera eficaz distintos problemas o para enfrentar situaciones nuevas o complejas, fueron medidas con los reactivos 19, 20, 21; El liderazgo y relaciones de trabajo, hacen referencia a la interacción que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo, fueron medidos con los reactivos 30, 31, 32, 33, 34, 35; La violencia laboral se relaciona con la actitud agresiva entre los integrantes de una organización. La violencia laboral daña la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador, para lo cual se emplearon los reactivos 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42; La atención al cliente puede representar un riesgo laboral por las demandas que realizan los usuarios,

clientes o proveedores involucrados en una organización laboral, esta dimensión fue medida con los reactivos 43, 44, 45, 46; Actitudes de los trabajadores hacia el trabajo implican todas las predisposiciones que manifiesta el trabajador hacia obstaculizar el trabajo propio o colectivo, los reactivos empleados fueron: 47, 48, 49. Al momento de realizar este estudio no se encontraron datos de investigaciones que reportaran alfas de Cronbach preliminares sobre el cuestionario.

## **PROCEDIMIENTO**

La recolección de datos la realizó un psicólogo en sesiones de aproximadamente 60 minutos. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo con la anuencia de la gerente de producción, en el área de capacitación que es un lugar con aire acondicionado, luz, sillas y mesas adecuadas para poder aplicar el instrumento, se invitó a acudir a dicha área en cualquier momento de la jornada laboral. Se procedió de la siguiente manera: a los empleados que eran recibidos, se les proporcionaban las hojas con la versión adaptada de la norma, una pluma o lápiz, se solicitó su consentimiento verbal para realizar la encuesta y se proporcionaron las instrucciones de cómo responderlo. La duración de la etapa de levantamiento de datos duró un mes porque se atendió a la disponibilidad de los trabajadores para acudir a responder el instrumento.

## **Análisis de datos**

Se realizó análisis estadístico descriptivo y multivariado. Se verificó la confiabilidad de las variables que integran cada escala, obteniendo los valores alfa de Cronbach y se llevó a cabo la técnica de análisis factorial confirmatorio AFC de los modelos de ecuaciones estructurales, ya que permite poner a prueba las hipótesis antes referidas que se vinculan al modelo (Morata-Ramírez *et al.* 2015).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Para identificar consistencia interna de los reactivos que integraron la versión adaptada de la norma se calcularon las alfas de Cronbach de los datos recabados en esta investigación, lo cual ha permitido registrar un valor de .83 para todo el instrumento. Se registraron valores de alfas de Cronbach para las siguientes variables: carga mental .50, organización del tiempo de trabajo .62, control y autonomía sobre el trabajo .76, capacitación e información sobre el trabajo .85, liderazgo y relaciones en el trabajo .71.

Mediante la estimación por máxima verosimilitud que utiliza el modelamiento de ecuaciones estructurales se registra el indicador global chi cuadrado  $\chi^2$  para el modelo propuesto que fue de 6.54 (gl = 5, p > .25). Los valores de los estadísticos fueron:



RMSEA .08, índice de ajuste normado BBN .92, índice de ajuste no normado BBNN .95 e índice de ajuste comparativo CFI .97.

El modelo de medida ha identificado la variable o constructo factores psicosociales de una organización de producción integrado por los siguientes los pesos factoriales: carga mental -.27, organización del tiempo de trabajo .72, control y autonomía sobre el trabajo .87, capacitación e información sobre el trabajo .53, liderazgo y relaciones de trabajo .84. El modelo empírico obtenido obtuvo pesos factoriales positivos y significativos para todas las variables previamente señaladas a excepción de la dimensión denominada carga mental que no es significativa, pero pertenece al modelo.

Por los datos recolectados el modelo de medida ha dado respuesta al primer cuestionamiento, se señala que el constructo factores psicosociales se conforma por las variables: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, y liderazgo y relaciones de trabajo, esto queda testificado con el modelo empírico obtenido, que revela adecuada bondad de ajuste (Morata-Ramírez *et al.* 2015). Para la muestra estudiada la carga física, la carga de trabajo y la carga mental, así como otros factores, tienen relevancia limitada ya que no son reconocidos como factores que afecten el entorno laboral, esto se hace patente con el modelo empírico obtenido y los datos estadísticos descriptivos calculados y difiere con los resultados obtenidos previamente por otros investigadores (Abello y Lozano, 2013; García *et al.*, 2016; Ratto *et al.*, 2015).

Los factores psicosociales identificados muestran concordancia con los factores de higiene planteados por Herzberg *et al.* (1993). Aunque los factores psicosociales identificados están acordes con los factores de higiene, no se puede afirmar que exista insatisfacción en los trabajadores, ya que para cumplir ese cometido se tendría que medir los factores satisfactores muy específicamente.

Por los porcentajes de respuesta observados y las medias obtenidas para la muestra participante de esta organización, no se han identificado riesgos de trabajo psicosociales, lo que no corresponde con investigaciones anteriores y da respuesta al segundo cuestionamiento que se han planteado los autores. Los trabajadores manifiestan bajo porcentaje en la dualidad de autoridad relacionado con la gestión. Al analizar los porcentajes obtenidos, se puede afirmar que la violencia laboral no es un riesgo psicosocial que pudiera afectar el entorno en esta organización, ya que el cincuenta por ciento de las respuestas de los trabajadores proporcionan una imagen

aceptable de la organización, carente de violencia, así como, de la seguridad que tiende a prevalecer en esta empresa (Abello y Lozano, 2013; Caicedo-Marín, *et al.*, 2012; García *et al.*, 2016; Ratto *et al.*, 2015; Salin, 2015).

El objetivo de este estudio se ha cumplido al identificar los factores psicosociales que prevalecen en esta organización y hay que resaltar que no han sido diagnosticados riesgos de trabajo psicosocial como previamente lo han hecho diversos investigadores (Abello y Lozano, 2013; Caicedo-Marín, *et al.*, 2012; García *et al.*, 2016; Ratto *et al.*, 2015; Salin, 2015).

Es aventurado afirmar que el instrumento cuenta con validez de constructo, ya que el tamaño de la muestra y la selección de la misma no se apegan a los requerimientos metodológicos. Sin embargo, los datos recabados representan un punto de partida para iniciar una nueva investigación de campo con una muestra representativa y elegida aleatoriamente que supere las limitaciones de esta.

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo con los datos recabados en este estudio se afirma que fue identificado un modelo de factores psicosociales en la organización del sector productivo, el modelo se encuentra integrado por las variables: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo, motivo por el cual se cumplió con el objetivo trazado.

Los reactivos que midieron casi la totalidad de variables que integran el modelo empírico, cuentan con moderada consistencia interna, con excepción de aquellos que midieron la carga mental. Como no se cuenta con registros anteriores, se sugiere aplicar nuevamente a la misma muestra o a una equivalente para poder afirmar que la versión adaptada de la norma posee confiabilidad.

La versión adaptada de la norma comprende un constructo denominado factores psicosociales con las variables: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo. Estas últimas identifican el estilo de gestión que prevalece en la organización. Los datos recabados no permiten afirmar que han sido detectados factores de riesgo para esta organización.

De acuerdo con el modelo empírico obtenido y con la teoría bifactorial de la motivación, las variables que integran el modelo y los factores de higiene muestran coincidencia, por consiguiente, una vez más se testifica que estos factores están presentes en los entornos laborales y no representan riesgos psicosociales. Para



identificar los factores satisfactorios, se sugiere replicar el estudio, adicionando otros instrumentos que revelen la interacción entre diversas variables presentes en los ambientes organizacionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABELLO BOLIVAR, A. J. y LOZANO TORRES, D. M. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Bogotá. 48 h. Tesis de maestría. Universidad del Rosario.
- ANDRADE, V. y ARENAS, F. (2013a). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia<sup>1</sup>. *Acta Colombiana de Psicología*. Bogotá, Vol. 16, No. 1, pp. 43-56.
- ANDRADE, V. y ARENAS, F. (2013b). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*. Cali, Vol. 11, No. 1, pp. 99-113.
- CAICEDO-MARÍN, D. C... [et al.] (2012). Riesgos psicosociales intralaborales y estrés en el área de logística de una empresa multinacional del sector manufacturero. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, Cali. Vol. 2, No. 2. pp. 18-20.
- GARCÍA, María. M... [et al.] (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Madrid, No. 32, pp. 173-182.
- GÓMEZ, V... [et al.] (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, Vol. 9, No. 2, pp. 221-238.
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B. B. (1993). Motivation versus Hygiene. En: *The motivation to work*. New Jersey: Transaction Publishers.
- MORATA-RAMÍREZ, M.A. ... [et al.] (2015). Análisis factorial confirmatorio. Recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error tipo I de ji cuadrado y RMSEA. *Acción Psicológica*. Madrid, Vol. 12, No. 1, pp. 79-90.
- PLAN DE DESARROLLO NACIONAL (2013). *Programa sectorial de trabajo y prevención social*. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/40778/Programa\\_Sectorial\\_de\\_Trabajo\\_y\\_Previsión\\_Social\\_2013-2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/40778/Programa_Sectorial_de_Trabajo_y_Previsión_Social_2013-2018.pdf). Visitado el 12 de mayo de 2020.

- RATTO, A. ... [et al.] (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*. Montevideo, Vol. 9, No. 2, pp. 273-281.
- ROMERO-DÍAZ, C. H. ... [et al.] (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*. San José, No. 31, pp. 1-15.
- SALIN, D. (2015). Risk factors of workplace bullying for men and women. The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian Journal of Psychology*. Thondheim, No. 56, pp. 69-77.
- VIECO GÓMEZ, G. F. y ABELLO LLANOS, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y movilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, Barranquilla. Vol. 31, No. 2, pp. 345-385.