

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entorno organizacional y violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México

Psychosocial Risk Factors at Work, Organizational Environment, and Workplace Violence in the Tertiary Economic Activity in Mexico City

Emmanuel Martínez-Mejía*  <https://orcid.org/0000-0002-4095-359X>

Resumen

Objetivo: conocer la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con factores del entorno organizacional y la violencia laboral en una muestra de 1 105 personas trabajadoras de la actividad económica terciaria en la Ciudad de México. **Metodología:** de tipo cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. **Resultados:** 95% de la muestra está en algún nivel de exposición y 51.6% en los niveles alto y muy alto. Un modelo *path* muestra que seis variables explican 44% de la violencia laboral, en las que las principales fueron: relaciones negativas en el trabajo ($\beta = 0.28$) y liderazgo negativo ($\beta = 0.21$). **Limitaciones:** estudio acotado a la actividad económica terciaria. **Valor:** se identificó exposición grave a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en la muestra de estudio, lo que indica probabilidad de daño a la salud. **Conclusiones:** se aporta evidencia a la compleja dinámica de interacción entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que anteceden a la presencia de violencia laboral.

Palabras clave: seguridad y salud en el trabajo; psicología de la salud ocupacional; NOM-035; actividad económica terciaria; Ciudad de México.

Abstract

Objective: to know the exposure to psychosocial risk factors at work, and its relationship with factors of the organizational environment and workplace violence, in a sample of 1 105 workers of the tertiary economic activity in Mexico City. **Methodology:** quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational. **Results:** 95% of the sample is at some level of exposure and 51.6% at high and very high levels. A *path* model shows that six variables explain 44% of labor violence, where the main ones were: negative relationships at work ($\beta = 0.28$) and negative leadership ($\beta = 0.21$). **Limitations:** study circumscribed to the tertiary economic activity. **Value:** severe exposure to psychosocial risk factors at work was identified in Mexico City study's sample workers, indicating likelihood of health damage. **Conclusions:** evidence is provided to the complex dynamics of interaction between the psychosocial risk factors at work that precede the presence of workplace violence.

Keywords: security and health at work; psychology of occupational health; NOM-035; tertiary economic activity; Mexico City.

■ **Cómo citar:** Martínez-Mejía, E. (2023). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entorno organizacional y violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México. *región y sociedad*, 35, e1700. <https://doi.org/10.22198/rys2023/35/1700>

*Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, Av. Universidad 3004, Col. Copilco-Universidad, C. P. 04510, Ciudad Universitaria, Ciudad de México, México. Correo electrónico: emmanuel.martinez.mejia@comunidad.unam.mx

Recibido: 2 de agosto de 2022.
Primera ronda de revisión: 8 de febrero de 2023.
Segunda ronda de revisión: 22 de febrero de 2023.
Aceptado: 27 de febrero de 2023.
Liberado: 24 de mayo de 2023.



Esta obra está protegida bajo una Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial 4.0 Internacional.

Introducción

Desde hace décadas existe un amplio conjunto de antecedentes internacionales encaminado a consolidar la institucionalización de la seguridad y la salud en el trabajo, tanto física y mental como social. Entre los más importantes, pueden señalarse los siguientes: el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1981), que dispone la implantación de políticas públicas sobre la seguridad y la salud en el trabajo, con el objetivo de proteger el bienestar y la salud física y mental de las personas; el Convenio 161 (OIT, 1985) sobre los servicios de salud en el trabajo para favorecer la salud física y mental de las personas; el Convenio 187 (OIT, 2006), que establece el marco promocional de políticas públicas para una cultura de prevención, de seguridad y de salud física y mental en el trabajo.

Derivado de este enfoque de salud integral en el trabajo, el cuidado de la salud mental y social adquieren la misma importancia que la salud física. Un elemento clave para la salud mental y social en el trabajo es la atención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRPST), señalados como un tema de significancia mundial desde 1984 por el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT y OMS, 1984). Dichos factores se han definido como las “condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador” (Moreno, 2011, p. 7). La OIT (2016) los ha definido como “aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico” (p. 3). De manera puntual, se puede señalar que la principal consecuencia de exposición a los FRPST es el estrés laboral, que la OIT (2012) ha definido como “la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (p. 33), aunque también se ha visto que los FRPST están relacionados con otros problemas, como el ausentismo, el presentismo, la insatisfacción laboral, el bajo rendimiento, la incapacidad por enfermedad y los accidentes laborales (Hassard et al., 2014; Leka, Jain y World Health Organization, 2010; OIT, 2016).

De manera estratégica, la OIT (2004) integra la atención de los FRPST a la “Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo”, que está orientada a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales con un enfoque de mejora continua. Sin embargo, Chirico, Heponiemi, Pavlova, Zaffina y Magnavita (2019) descubrieron que, de 132 países miembros de la ONU, 64% no había incluido la evaluación y prevención de riesgos psicosociales de manera obligatoria en su legislación nacional de seguridad y salud en el trabajo.

En México, los FRPST se regularon en 1997 en el primer Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Trabajo (Diario Oficial de la Federación [DOF], 1997) como agentes que podían afectar la salud del trabajador (Art. 13-14), pero no fue sino hasta 2014, con el nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), que dichos factores se clasificaron como

factores de riesgo psicosocial, con seis obligaciones específicas para el patrón (Art. 43). Al tratarse de un riesgo laboral para la salud de las personas, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) está obligada a expedir normas oficiales mexicanas, como indica la Ley de Infraestructura de la Calidad (DOF, 2020), con el propósito de establecer disposiciones de seguridad y salud en el trabajo para evitar ese riesgo (RFSST, Art. 10). Por eso crea la norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018 como una “regulación técnica de observancia obligatoria” (DOF, 2020, Art.4, XVI) que se aplica en todo el territorio nacional y en todos los centros de trabajo. Su 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” (DOF, 2018).

Entre las diversas obligaciones para los patrones, la NOM-035 indica que estos deben identificar y analizar los FRPST, y los centros de trabajo que tengan más de cincuenta trabajadores, también deberán evaluar el entorno organizacional (EO) (5.2 y 5.3). Al respecto, la norma señala dos posibilidades (7.2-7.5): 1) utilizar los cuestionarios de las guías de referencia II (GRII) o III (GRIII) y 2) que los centros de trabajo desarrollen su propio instrumento validado de conformidad con los incisos del punto 7.5.

En una revisión del estado del arte sobre los estudios acerca de la NOM-035, Duarte y Vega (2021) concluyen que la emisión de la norma representa un avance importante. Sin embargo, se deben realizar más estudios empíricos que aporten información sobre los FRPST. Además, la norma debe revisarse para mejorar su sustento teórico y metodológico. En particular, aportar conocimiento sobre los FRPST con los instrumentos de la norma permitirá tener mayor claridad sobre sus propiedades psicométricas, su prevalencia en diferentes sectores y ocupaciones y un cuerpo de conocimientos que permita a los centros de trabajo una aplicación de ella con mayor efectividad.

En la literatura, hasta este momento, se encuentran diversos artículos de reflexión teórica, legal y social, con perspectiva de género, de gestión sobre la NOM-035, así como reflexiones críticas sociológicas de sus limitaciones e inconsistencias derivadas de la tensión entre capital y trabajo (Cázares, 2020; Guardado, 2020; Patlán-Pérez, 2019; Ríos-Estrada, Ramírez y Torres, 2021; Vázquez, 2020). No obstante, se han publicado pocos estudios empíricos que exploren y describan la exposición a los factores de riesgo con los cuestionarios de la norma que permitan realizar comparaciones entre los resultados y las conclusiones en diversos tipos de centros de trabajo, ocupaciones laborales, sectores económicos y regiones del país. Los primeros estudios publicados, de Uribe, Gutiérrez y Amézquita (2020) y Littlewood-Zimmerman, Uribe-Prado y Rodríguez (2020) se concentran en evaluar psicométricamente la validez y la confiabilidad del cuestionario de la GRIII. Otros estudios ya han reportado resultados descriptivos: acerca de la industria automotriz (Méndez y González, 2021); de los trabajadores de una universidad mexicana (Cotonieto-Martínez, 2021); de los del sector comercializador eléctrico (Estrada, Trejo y Gálvez, 2022) y del personal de enfermería del Estado de México (Fonseca-Gutiérrez, Quiroz-Benhumea, Méndez-Salazar y Hernández-Ortega, 2023).

Respecto a la importancia y al efecto de cada uno de los factores psicosociales en el trabajador, algunas investigaciones han mostrado mayor interés que otros. Por ejemplo, a escala mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015, OECD por sus siglas en inglés) desarrolló un modelo de bienestar con 11 dimensiones: 1) ingreso y patrimonio, 2) empleo y calidad del empleo, 3) vivienda, 4) salud, 5) conocimiento y competencias, 6) calidad ambiental, 7) bienestar subjetivo, 8) seguridad, 9) balance entre vida y trabajo, 10) conexiones sociales y 11) compromiso cívico. En particular, el balance vida-trabajo tiene tres indicadores: 1) empleados que trabajan muchas horas, 2) desigualdades de género y 3) tiempo destinado al ocio y al cuidado personal. Según datos de la OCDE (2015), en México, 27% de los empleados trabaja muchas más horas (41.15 horas semanales en promedio) que el promedio mundial, que es de 10%. Además, es el séptimo lugar en cuanto a desigualdades de género. Otro resultado es que ocupa el lugar 39 de 41 en el tiempo de ocio y cuidado personal (solo 13.5 horas semanales). Estas características representan un reto para encontrar un balance entre el trabajo y la vida personal y familiar.

Ahora bien, ¿por qué es importante la actividad económica terciaria (AET) en la Ciudad de México? En cuanto a la aportación al producto interno bruto (PIB), los datos de 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) indican que la AET representó 64% del PIB de México, la secundaria, 32 % y la primaria, 4 % (INEGI, 2021a). Por lo tanto, puesto que tiene el mayor porcentaje de la actividad económica, resulta necesario estudiar la población trabajadora de la AET. En particular, en 2020, la Ciudad de México presentó la mayor aportación al PIB general nacional, con 15.8%, y también se ubicó en primer lugar en la aportación a la AET, con 22.3% (INEGI, 2021b). La AET incluye diversos sectores dedicados al comercio, al transporte, a la logística, al almacenamiento, a prestar servicios de apoyo a la actividad productiva, al cuidado personal y de los hogares, al esparcimiento y a la cultura. Incluye, además, los servicios de educación, de salud, de administración pública y defensa que otorga el gobierno del país (INEGI, 2018). En relación con este crecimiento progresivo del sector de servicios en los países en desarrollo, se ha detectado un aumento en las enfermedades asociadas con la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo psicosocial (Kortum, Leka y Cox, 2010).

Estos antecedentes llevan a plantear las siguientes preguntas de investigación: ¿cuál es el nivel de exposición a los FRPST que tienen los trabajadores de la AET en la Ciudad de México? y ¿cuáles son los FRPST a los que están más expuestos? Por lo que, como primera hipótesis se plantea:

H1: las personas trabajadoras de la AET de la Ciudad de México mostrarán una tendencia a exposición grave a los FRPST.

A partir de los hallazgos mediante el modelo de bienestar de la OCDE (2015), en el cual el balance vida-trabajo es una de las características más relevantes, se puede identificar que al ser un factor bidireccional, es decir, que tanto la vida personal puede afectar el trabajo como en el otro sentido, el trabajo puede afectar la vida personal, haya una interacción más compleja entre los fac-

tores de riesgo psicosocial específicos del trabajo y la relación trabajo-familia (Brummelhuis y Bakker, 2012). Tomando en cuenta estos precedentes, es necesario hacerse la pregunta: ¿los FRPST anteceden la interferencia en la relación trabajo-familia? Lo que lleva a plantear la siguiente hipótesis:

H2: Los FRPST tendrán una relación antecedente sobre la interferencia en la relación trabajo-familia.

Violencia laboral

La OIT (2003) ha definido la violencia laboral como: “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (p. 4).

En cuanto a este fenómeno, es necesario realizar algunas puntualizaciones, ya que a lo largo de los años en la investigación científica ha cambiado la clasificación de variables respecto de lo que son los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales (OIT, 2016). La diferencia radica en su avance de gravedad y afectación: a) cuando los factores psicosociales entran en desequilibrio o se afectan en su manifestación, por ejemplo, cuando las condiciones de trabajo se vuelven peligrosas, deficientes o insalubres, avanzan hacia b) factores de riesgo que tienen cierta probabilidad de afectar la salud; mientras que, cuando las personas están expuestas a estos factores de riesgo de manera aguda o crónica se agravan en c) riesgos psicosociales, ya que existe una alta probabilidad de un daño grave a la salud con consecuencias de mayor afectación como el Síndrome de Desgaste Ocupacional y la Violencia Laboral (Martínez-Mejía, 2022).

En particular, Chappell y Martino (2006) señalan que la violencia laboral es consecuencia de un conjunto de causas, entre las que están el medio ambiente, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales entre los trabajadores, los clientes y los propios empleadores. Por su parte, la OIT (2012 y 2016), además de los antecedentes culturales, sociales e individuales, señala que la investigación científica ha sugerido que la violencia laboral puede ser consecuencia de los FRPST.

Aunque en la NOM-035, se pone particular énfasis en la violencia laboral, no se hace la diferenciación conceptual de que se trata de un riesgo psicosocial y se toma como otro de los FRPST. Sin embargo, como se ha señalado, la violencia no es un factor de riesgo, sino una consecuencia de la exposición prolongada a factores de riesgo. En este sentido, como pregunta de investigación, se plantea si los FRPST predicen la violencia laboral en las personas trabajadoras de la AET. Para ponerla a prueba, se plantea la siguiente hipótesis:

H3: Los FRPST tendrán una relación antecedente sobre la violencia laboral.

Entorno organizacional favorable

Uno de los principales referentes institucionales internacionales de esta categoría de la NOM-035 lo proporciona la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) en su modelo de entornos laborales saludables, que define de la siguiente manera: “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (p. 15). En este modelo se considera como una consecuencia de la colaboración, la mejora continua y la protección del bienestar.

Con base en este marco de referencia, la segunda parte del objetivo de la NOM-035 se enfoca en la promoción del EO y consta de seis factores que se indican en su definición (4.6). Pero en el cuestionario de la “Guía de referencia III” (DOF, 2018) no se observa una completa congruencia de medida, ya que se miden solo dos dominios con sendas dimensiones:

- a) Dominio: reconocimiento del desempeño. 1) Dimensión: escasa o nula retroalimentación del desempeño. 2) Dimensión: escaso o nulo reconocimiento y compensación.
- b) Dominio: insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad. 1) Dimensión: limitado sentido de pertenencia. 2) Dimensión: inestabilidad laboral.

De estos dos dominios, el sentido de pertenencia es un constructo que, desde la psicología social, tiene mucha importancia y es resultado de diversos factores. Al respecto, la teoría de la identidad social establece varias conexiones entre tres procesos de distinta naturaleza (Morales, Moya, Gaviria y Cuadrado, 2007): 1) una relación de antagonismo entre la identidad personal (proceso individual) y la social (proceso grupal); 2) una estrecha dependencia mutua entre identidad social (proceso grupal) y contexto social (proceso macrosocial); y 3) las creencias sobre el grado en que las posiciones de su propio grupo y de los demás grupos son estables y legítimas dependen del contexto. En consecuencia, las personas se definen a sí mismas a partir de su pertenencia a un grupo y de su contraste con otros grupos, lo que constituye un elemento importante de su identidad social que adquiere un significado tanto afectivo como motivacional (Turner y Haslam, 2001).

Cuando estos factores contextuales ayudan a que las personas se definan a sí mismas a partir de su pertenencia a un grupo específico, sirven como base para organizar la información contextual y llegar a acuerdos, debido a que proporcionan una perspectiva común entre los miembros (Turner, 1991), de modo que la cultura, en cuanto que sistema compartido, robustece el intercambio de significados comunes, lo cual refuerza la coordinación de acciones (Bond, 2005).

En este sentido, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿cómo se correlacionan entre sí los FRPST y el EO en la AET de la Ciudad de México? y ¿los FRPST predicen los factores del EO?, por lo que se proponen las siguientes hipótesis:

H4: Los FRPST tendrán una relación antecedente sobre los factores del EO.

H5: Los FRPST, el (escaso) reconocimiento del desempeño y la violencia laboral tendrán una relación antecedente sobre el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad.

Por tanto, el objetivo de este estudio es conocer la exposición a los FRPST y los factores del EO y su relación con la violencia laboral en una muestra de personas trabajadoras de la AET de la Ciudad de México.

Método

Tipo y diseño de estudio

Estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, para conocer la relación entre los FRPST, la violencia laboral y los factores del EO.

Participantes

Utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, participaron 1 105 personas trabajadoras de la AET de la Ciudad de México, de distintos sectores de servicios, comercio, transporte y actividades gubernamentales (INEGI, 2018), de diversas organizaciones, tanto de la iniciativa privada (43.1%) como de gobierno (56.9%), con una antigüedad promedio de 8.61 años; mujeres (59.6%) y hombres (40.3%) con una media de edad de 34.96 años, 54.6% con pareja y 45.4% sin pareja, con la siguiente escolaridad: 3.8% con secundaria, 23.3% con bachillerato, 56.6% con licenciatura y 16.3% con posgrado.

VARIABLES

Factores de riesgo psicosocial. Definición conceptual: “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado” (RFSST, 2014, Art. 3, XVII; NOM-035, 4.5). Definición operacional: sumatoria de los ítems correspondientes a la calificación final, de las categorías y de los dominios, ubicando cada puntaje de los rangos correspondientes en alguno de los cinco niveles de riesgo señalados en la norma: nulo o despreciable, bajo, medio, alto o muy alto (DOF, 2018).

Entorno Organizacional. Definición conceptual: “aquel en el que se promueve 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; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo [DOF, 2022]; y la evaluación y el reconocimiento del desempeño” (DOF, 2018). Definición operacional: sumatoria de los ítems correspondientes a la calificación de la categoría

EO y sus dominios, reconocimiento del desempeño e insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, ubicando cada puntaje de los rangos correspondientes en alguno de los cinco niveles de riesgo señalados en la norma: nulo o despreciable, bajo, medio, alto o muy alto (DOF, 2018).

Violencia laboral. Definición conceptual: “Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.” (DOF, 2018) De tal forma que se pueden señalar tres manifestaciones: 1) acoso psicológico; 2) hostigamiento; 3) malos tratos (DOF, 2018). Definición operacional: sumatoria de los ítems 57-64, ubicando cada puntaje de los rangos correspondientes en alguno de los cinco niveles de riesgo señalados en la norma: nulo o despreciable, bajo, medio, alto o muy alto (DOF, 2018).

Instrumentos

Cuestionario de la “Guía de referencia III” (CGRIII) de la NOM-035-STPS-2018. Cuestionario de 72 ítems para la evaluación de los FRPST y del EO, con escala de respuestas tipo Likert de nunca a siempre. En este estudio se encontró una consistencia interna del instrumento completo con un alpha de Cronbach de 0.939, con diez dominios. Los primeros ocho sobre los FRPST: 1) condiciones en el ambiente de trabajo; 2) carga (excesiva) de trabajo; 3) falta de control sobre el trabajo; 4) jornada de trabajo (excesiva); 5) interferencia en la relación trabajo-familia; 6) liderazgo (negativo); 7) relaciones (negativas) en el trabajo; 8) violencia (laboral). Y los últimos dos sobre EO: 9) (escaso) reconocimiento del desempeño; e 10) insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad. Debido a que en la norma hay una falta de consistencia conceptual sobre el sentido de riesgo en todos los factores, en este trabajo se indicará entre paréntesis el adjetivo negativo en los factores según corresponda, de tal forma que sean claros los puntajes y las correlaciones.

Procedimiento

Se aplicó el cuestionario de la “Guía de referencia III” a 1 105 personas trabajadoras de diversas organizaciones, tanto de la iniciativa privada como del gobierno y de la AET de la Ciudad de México. Se calculó la calificación final, por categorías y por dominios de acuerdo con las indicaciones de la propia guía.

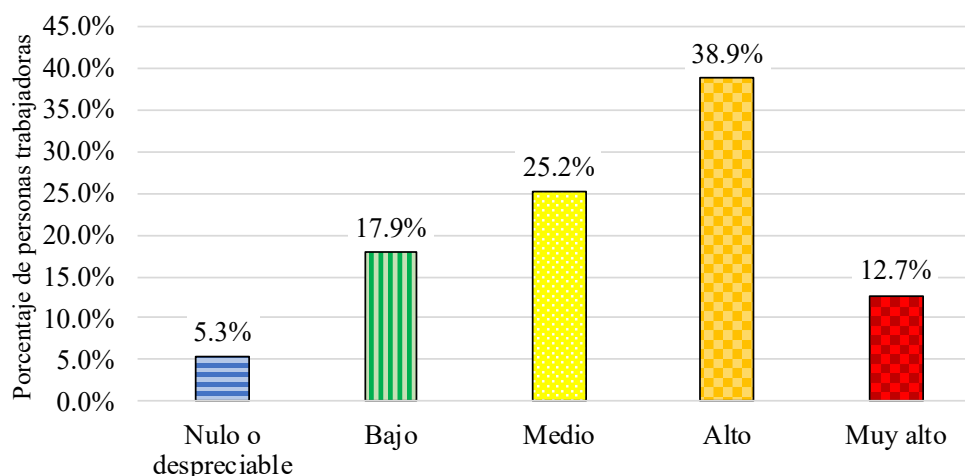
Se realizaron análisis estadísticos descriptivos para identificar la distribución de la muestra en cada nivel de exposición, así como análisis de correlaciones y de regresión lineal múltiple para conocer el tipo y nivel de relación entre los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y los factores del entorno organizacional.

Finalmente, con base en los resultados de los análisis correlacionales, se puso a prueba un modelo *path* o de senderos, que es el modelo de ecuaciones estructurales para el análisis de estimación empírica de la secuencia entre las variables de estudio, estimando la fortaleza de todas las relaciones de manera simultánea (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999; Lévy y Varela, 2006).

Resultados

En el análisis descriptivo de la muestra total, se encontró un puntaje promedio de la calificación final de 101.106, lo que indica un nivel alto de exposición a los FRPST. En cuanto a la distribución de la muestra, se identificó una media = 101.1056, mediana = 100, varianza = 1163.107, desviación = 34.089, valor mínimo = 42, valor máximo = 209, asimetría = 0.462, curtosis = -0.040. Por niveles, se encontró que 95% de la muestra se encuentra en algún nivel de exposición y, en particular, que 51.6% está entre los niveles alto y muy alto, y un 12.7% en el nivel muy alto (véase figura 1). Por lo que se aporta evidencia para la H1.

Figura 1. Distribución por nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en la muestra total

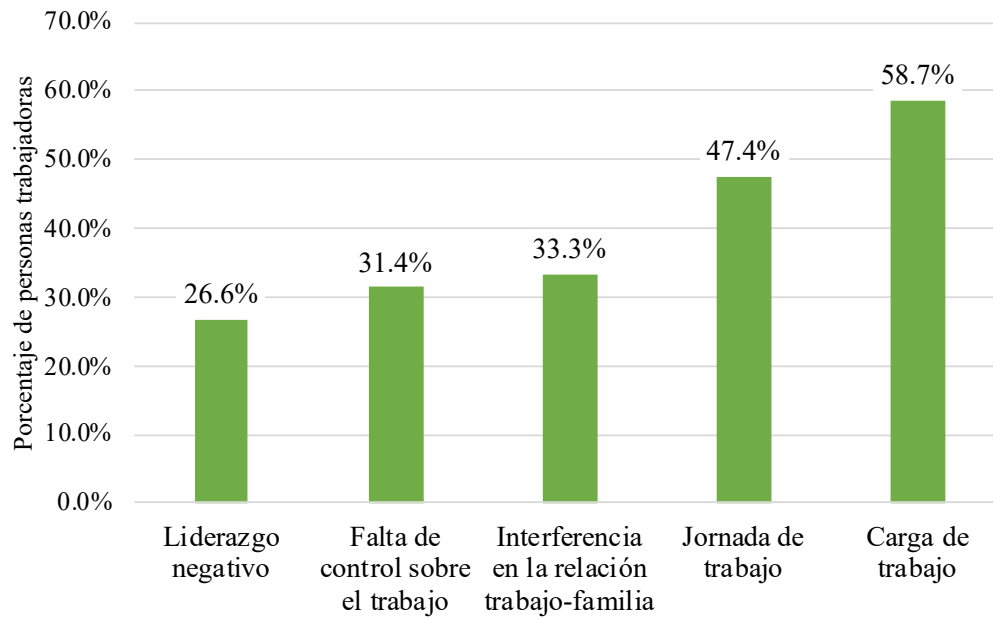


Nota: N = 1 105

Fuente: elaboración propia.

En el análisis descriptivo de los dominios en la muestra total, se identificó un orden por afectación de los factores de riesgo considerando la suma de los porcentajes de los niveles alto más muy alto (véase tabla 1). Entre los de mayor gravedad, se ubicaron las cargas de trabajo (58.7%), seguido de la jornada de trabajo (47.4%), la interferencia en la relación entre trabajo y familia (33.3%), la falta de control sobre el trabajo (31.4%) y el liderazgo negativo (26.6%) (véase figura 2). Lo que aporta evidencia para responder las preguntas de investigación y para la H1.

Figura 2. Porcentaje de trabajadores con exposición grave a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo



Notas:

N = 1 105

Se presentan los factores de riesgo que mostraron un porcentaje acumulado mayor de 20% sumando los niveles de exposición alto y muy alto.

En paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 1. Estadísticas descriptivas de los dominios de factores de riesgo psicosocial, jerarquizados por nivel de exposición en una muestra de personas trabajadoras del sector terciario en la Ciudad de México

	Media	Nivel	Nulo o de-spreciable	Porcentajes					
				Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Exposición Alto+muy alto	
Calificación final	101.106	Alto	5.3	17.9	25.2	38.9	12.7	94.7	51.6
Carga (excesiva) de trabajo	29.593	Alto	5.0	12.0	23.0	34.0	25.0	94.0	58.7
Jomada (excesiva) de trabajo	3.354	Medio	13.3	9.6	29.7	28.3	19.1	86.7	47.4
Interferencia en la relación entre trabajo y familia	6.054	Medio	22.8	22.0	22.0	18.6	14.7	77.3	33.3
Falta de control sobre el trabajo	17.453	Medio	15.1	23.0	30.5	17.9	13.5	84.9	31.4
Liderazgo (negativo)	11.291	Bajo	36.9	16.5	20.0	11.3	15.3	63.1	26.6
Violencia laboral	7.331	Bajo	52.9	15.5	12.1	7.9	11.7	47.2	19.6
(Escaso) reconocimiento del desempeño	8.345	Bajo	29.3	30.4	26.2	10.4	3.7	70.7	14.1
Condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo	6.265	Bajo	34.4	37.4	15.1	10.1	3.0	65.6	13.1
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	4.233	Bajo	43.2	29.4	16.1	8.4	2.9	56.8	11.3
Relaciones (negativas) en el trabajo	7.188	Nulo	68.0	16.7	8.7	5.0	1.6	32.0	6.6

Notas: N = 1 105. Los niveles se determinaron a partir de las tablas de evaluación en la "Guía de referencia III" (GRIII) (DOF, 2018). Entre paréntesis se explicita el aspecto de riesgo en los factores que no está señalado en la GRIII. Exposición = sumatoria de los niveles de exposición bajo, medio, alto y muy alto. Fuente: elaboración propia.

Relación entre los factores de riesgo psicosocial, el entorno organizacional y la violencia laboral

Todos los dominios mostraron correlaciones significativas entre ellos. Sin embargo, se hallaron dos conjuntos de correlaciones importantes (véase tabla 2). En el primer conjunto, se identificaron dos correlaciones principales: 1) el liderazgo (negativo) y el (escaso) reconocimiento del desempeño mostraron la correlación significativa más alta ($r = 0.664$, $p < 0.01$); y 2) el liderazgo (negativo) y la falta de control sobre el trabajo ($r = 0.609$, $p < 0.01$). Un siguiente conjunto de correlaciones fue entre 1) el (escaso) reconocimiento del desempeño y la falta de control sobre el trabajo ($r = 0.597$, $p < 0.01$); 2) el liderazgo (negativo) y la violencia ($r = 0.541$, $p < 0.01$); 3) las relaciones negativas y la violencia ($r = 0.532$, $p < 0.01$); 4) el liderazgo (negativo) y las relaciones negativas ($r = 0.500$, $p < 0.01$).

Con base en estas correlaciones y las hipótesis planteadas, se realizaron diversos análisis de regresión lineal múltiple para identificar las relaciones con las diferentes variables de resultado planteadas en las hipótesis. En el primer modelo (véase tabla 3) se consideraron como variables antecedentes los factores de riesgo sobre la interferencia en la relación entre trabajo y familia como variable de resultado. El modelo indica que cuatro factores de riesgo explican de manera significativa la Interferencia en la relación trabajo-familia en un 46.5%, donde la jornada (excesiva) de trabajo mostró la relación más relevante ($B = 0.524$), lo que aporta evidencia para la H2.

Tabla 2. Correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y los factores del entorno organizacional considerados en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Factores	CAT	CT	FCST	JT	IRTF	L	RT	V	RD	ISPI
Condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo	1	0.408**	0.298**	0.069*	0.149**	0.307**	0.222**	0.353**	0.326**	0.212**
Carga (excesiva) de trabajo	0.408**	1	0.095**	0.390**	0.426**	0.223**	0.260**	0.334**	0.203**	0.081**
Falta de control sobre el trabajo	0.298**	0.095**	1	0.164**	0.242**	0.609**	0.347**	0.420**	0.597**	0.363**
Jornada de trabajo (excesiva)	0.069*	0.390**	0.164**	1	0.633**	0.210**	0.205**	0.225**	0.186**	0.090**
Interferencia en la relación Trabajo-familia	0.149**	0.426**	0.242**	0.633**	1	0.311**	0.258**	0.321**	0.256**	0.139**
Liderazgo (negativo)	0.307**	0.223**	0.609**	0.210**	0.311**	1	0.500**	0.541**	0.664**	0.316**
Relaciones en el trabajo (negativo)	0.222**	0.260**	0.347**	0.205**	0.258**	0.500**	1	0.532**	0.445**	0.227**
Violencia (laboral)	0.353**	0.334**	0.420**	0.225**	0.321**	0.541**	0.532**	1	0.499**	0.323**
(Escaso) reconocimiento del desempeño	0.326**	0.203**	0.597**	0.186**	0.256**	0.664**	0.445**	0.499**	1	0.385**
Insuficiente de sentido de pertenencia e inestabilidad	0.212**	0.081**	0.363**	0.090**	0.139**	0.316**	0.227**	0.323**	0.385**	1

Notas:

Correlaciones de Pearson (bivariadas)

* p < 0.05

** p < 0.01

CAT = condiciones del ambiente de trabajo; CT = carga de trabajo; FCST = falta de control sobre el trabajo; JT = jornada de trabajo;

IRTF = interferencia en la relación entre trabajo y familia; L = liderazgo; RT = relaciones en el trabajo; V = violencia; RD = reconocimiento del desempeño; ISPI = insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad.

En paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018. Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Modelo de regresión lineal múltiple de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo sobre la interferencia en la relación entre trabajo y familia

VD: Interferencia en la Relación Trabajo-Familia	B	t	p	R2
Jornada (excesiva) de trabajo	0.524***	21.622	0.000	0.465
Carga (excesiva) de trabajo	0.189***	7.771	0.000	
Liderazgo (negativo)	0.118***	4.138	0.000	
Falta de control sobre el trabajo	0.066*	2.372	0.018	

Notas:

Método hacia atrás.

Se calcularon tres modelos.

Se muestra el último

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

*** $p < 0.001$

Entre paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Fuente: elaboración propia.

En el segundo modelo (véase tabla 4) se consideraron como variables antecedentes los FRPST y los factores del EO sobre la violencia laboral como variable de resultado. El modelo indica que seis FRPST y la (falta de) reconocimiento del desempeño como factor del EO explican de manera significativa 44.6% de la violencia laboral, en la cual las relaciones negativas ($\beta = 0.28$) y el liderazgo negativo ($\beta = 0.191$) fueron las que mostraron las relaciones más altas, lo que aporta evidencia para la H3.

Tabla 4. Modelo de regresión lineal múltiple de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo sobre la violencia laboral

VD: Violencia laboral	B	t	P	R2
Relaciones (negativas) en el trabajo	0.284***	10.600	0.000	0.446
Liderazgo (negativo)	0.191***	5.647	0.000	
(Escaso) reconocimiento del desempeño	0.128***	3.948	0.000	
Condiciones en el ambiente de trabajo	0.115***	4.408	0.000	
(Sobre) carga de trabajo	0.105***	3.836	0.000	
Interferencia en la relación trabajo-familia	0.077**	2.975	0.003	
Falta de control sobre el trabajo	0.065*	2.135	0.033	

Notas:

N = 1 105

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

*** $p < 0.001$

Método de cálculo hacia atrás. Se calcularon dos modelos.

Se muestra el último

En paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Fuente: elaboración propia.

En el tercer modelo (véase tabla 5) se consideraron como variables antecedentes los FRPST en el (escaso) reconocimiento del desempeño como variable de resultado. El modelo indica que cuatro FRPST explican de manera significativa 51.9% del (escaso) reconocimiento del desempeño, en el cual el liderazgo negativo ($\beta = 0.401$) y la falta de control ($\beta = 0.282$) fueron las variables que mostraron las relaciones más altas, lo que aporta evidencia para la H4.

Tabla 5. Modelo de regresión lineal múltiple de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo sobre el reconocimiento del desempeño como factor del entorno organizacional

VD: (escaso) reconocimiento del desempeño	B	T	p	R2
Liderazgo (negativo)	0.401***	13.921	0.000	0.519
Falta de control sobre el trabajo	0.282***	10.582	0.000	
Relaciones (negativas) en el trabajo	0.127***	5.236	0.000	
Condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo	0.091***	4.095	0.000	

Notas:

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

*** $p < 0.001$

Método hacia atrás.

Se calcularon cuatro modelos.

Se muestra el último.

En paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Fuente: elaboración propia.

En el caso del insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad (ISPI), se realizó un análisis de regresión lineal múltiple por pasos (véase tabla 6). En el primer paso se consideraron como variables antecedentes los FRPST y la violencia laboral, y se halló que dos FRPST y la violencia laboral explican de manera significativa 17.1% del ISPI, en la cual la falta de control ($\beta = 0.264$) fue la variable que mostró la relación más alta. En el segundo paso, al introducir el (escaso) reconocimiento del desempeño, se detectó un cambio significativo en términos estadísticos ($R^2 = 0.022$, $F = 30.417$, $p < 0.001$), lo que aporta evidencia para la H5. Sin embargo, en este segundo paso se constató que la relación

de las condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo dejó de ser significativa, lo que puede ser un indicio de mediación (Baron y Kenny, 1986).

Tabla 6. Modelo de regresión lineal múltiple en dos pasos de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y el (escaso) reconocimiento del desempeño sobre el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad como factor del entorno organizacional

VD: insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	B	t	p	R ²
Paso 1				
Falta de control sobre el trabajo	0.264***	8.590	0.000	
Violencia (laboral)	0.188***	6.010	0.000	0.171
Condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo	0.068*	2.267	0.024	
Paso 2				
Falta de control sobre el trabajo	0.173***	5.033	0.000	
Violencia (laboral)	0.133***	4.104	0.000	
Condiciones (adversas) en el ambiente de trabajo	0.049	1.647	0.100	0.193
(Escaso) reconocimiento del desempeño	0.199***	5.515	0.000	

Notas:

N = 1 105.

* p < 0.05

** p < 0.01

*** p < 0.001

Paso 1 método de cálculo hacia atrás.

Se calcularon siete modelos, pero solo se muestra el último.

Paso 2 método de cálculo introducir.

Entre paréntesis se señala el adjetivo que indica el sentido de riesgo del factor y el sentido de calificación en la "Guía de referencia III" de la NOM-035-STPS-2018.

Fuente: elaboración propia.

Con base en los resultados del análisis de correlaciones y los modelos de regresión lineal múltiple, se especificó un modelo path para probar de manera simultánea la relación entre los factores de riesgo psicosocial, los factores del EO y la violencia laboral, el cual mostró un ajuste adecuado (Hair et al., 1999; Lévy y Varela, 2006), lo que aporta evidencia para la H5 (véase tabla 7).

Tabla 7. Indicadores de bondad de ajuste del modelo path de relación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, los factores del entorno organizacional y la violencia laboral

X ²	P	X2/GL	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	RMSEA
14.613	0.332	1.124	0.997	0.989	0.996	0.999	1	0.011

Fuente: elaboración propia.

En el modelo se pueden seguir dos procesos psicosociales integrados (véase figura 3): 1) la relación de factores antecedentes a la violencia laboral, con la interferencia en la relación entre trabajo-familia como variable mediadora; y 2) la relación de factores antecedentes al insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, con el (escaso) reconocimiento del desempeño como variable mediadora.

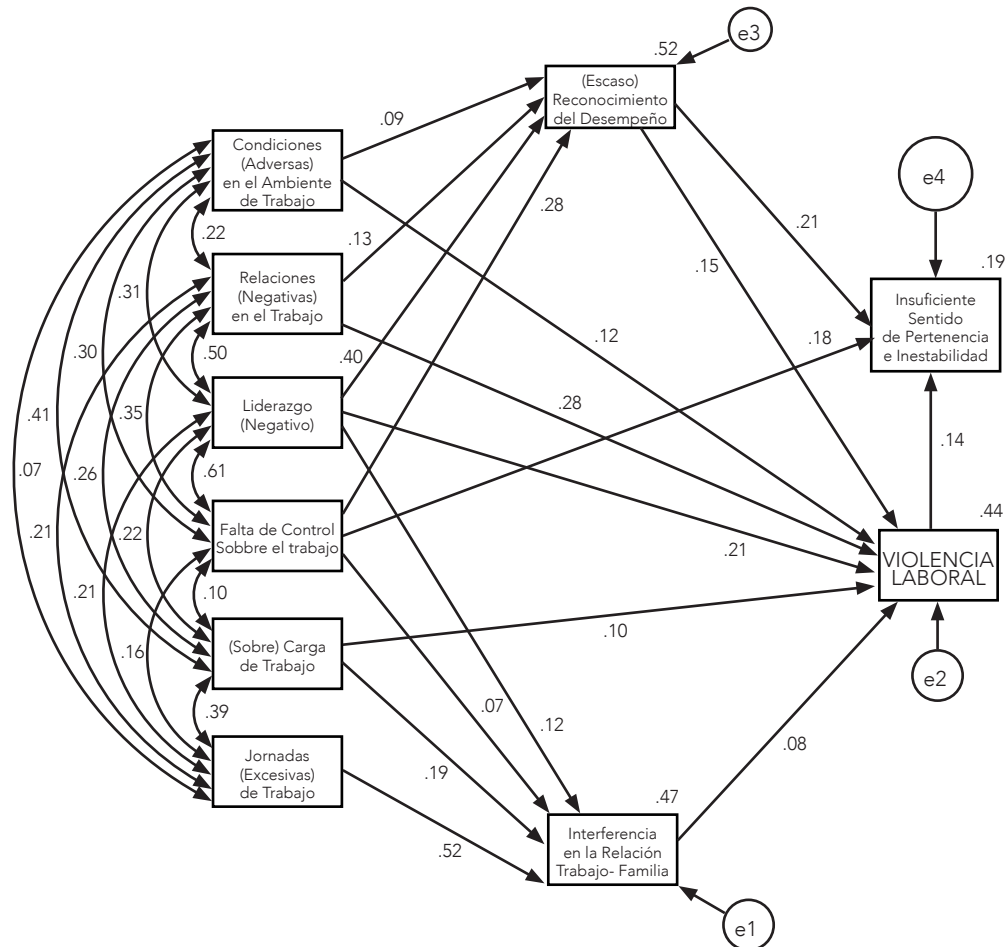
En relación con el primer proceso, se observaron efectos directos de cinco factores que explican en 44% la violencia (laboral). Los factores con mayor fuerza predictiva fueron las relaciones (negativas) en el trabajo ($\beta = 0.28$) y el liderazgo (negativo) ($\beta = 0.21$). En lo que respecta a la interferencia en la relación entre trabajo y familia, como variable mediadora, con la menor relación sobre la violencia (laboral) ($\beta = 0.08$), se detectaron efectos directos de cuatro FRPST que la explican en 47%.

En el segundo proceso se identificaron efectos de tres variables que explican el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad en 19%: 1) el (escaso) reconocimiento del desempeño ($\beta = 0.21$), como factor del EO, 2) la falta de control sobre el trabajo ($\beta = 0.18$), como único factor de riesgo y 3) la violencia (laboral) ($\beta = 0.14$). En cuanto al (escaso) reconocimiento del desempeño como variable mediadora, se identificaron efectos directos de cuatro factores de riesgo que lo explican en 52%.

En lo concerniente a los FRPST con más relaciones predictivas sobre otras variables en el modelo, en primer lugar, se puede señalar que el liderazgo (negativo) mostró relaciones predictivas simultáneas significativas con el (escaso) reconocimiento del desempeño ($\beta = 0.40$), con la violencia (laboral) ($\beta = 0.21$) y con la interferencia en la relación entre trabajo-familia ($\beta = 0.12$). En segundo lugar, la falta de control sobre el trabajo mostró relaciones predictivas simultáneas significativas tanto con el (escaso) reconocimiento del desempeño ($\beta = 0.28$), el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad ($\beta = 0.18$) como con la interferencia en la relación entre trabajo-familia ($\beta = 0.07$).

Finalmente, se identifican dos relaciones con la fuerza predictiva más alta. Por un lado, la jornada (excesiva) de trabajo ($\beta = 0.52$) sobre la interferencia en la relación entre trabajo y familia; y por otro lado, el liderazgo (negativo) ($\beta = 0.40$) sobre el (escaso) reconocimiento del desempeño.

Figura 3. Relación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, el entorno organizacional y la violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México



Nota: se muestran las relaciones significativas del modelo con ajuste.

Fuente: elaboración propia.

Discusión y conclusiones

El objetivo de este estudio es conocer la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRPST) y los factores del entorno organizacional (EO) y su relación con la violencia laboral en una muestra de personas trabajadoras de la actividad económica terciaria (AET) de la Ciudad de México. Para alcanzar este objetivo, en primer lugar (H1), se puso a prueba si los trabajadores de la AET de la Ciudad de México mostraban una tendencia de exposición grave hacia los FRPST. En esta muestra de 1 105 trabajadores se encontró una calificación final de exposición a los FRPST de 101.106, lo cual indica un nivel alto de exposición. En cuanto a la distribución de los niveles de exposición, se encontró

que 95% de la muestra está en algún nivel de exposición y que 51.6% se halla en una exposición grave, lo que indica que cinco de cada diez personas están gravemente expuestas a los factores de riesgo, por lo que tienen una alta probabilidad de padecer alguna afección física, mental o social (Moreno, 2011; OIT, 2016). Este resultado muestra una mayor afectación que el que encontraron Littlewood-Zimmerman et al. (2020) en su estudio con una muestra de 1 247 trabajadores de una misma empresa de café y alimentos presente en toda la república mexicana: hallaron un puntaje promedio de calificación final de 86.76, que ubicó esta muestra en un nivel medio de exposición a los FRPST. Hacer este tipo de comparaciones entre estudios muestra la ventaja de contar con un mayor número de investigaciones que muestren cómo se manifiesta la exposición a los factores de riesgo en diferentes organizaciones, sectores, actividades económicas y regiones del país.

En particular, a nivel descriptivo, se encontró que esta muestra de la AET tiende a caracterizarse, sobre todo, por altas cargas de trabajo, jornadas excesivas, interferencia en la relación entre trabajo y familia, así como por una escasa posibilidad de iniciativa y autonomía. Al respecto, Estrada et al. (2022) observaron que las condiciones en el ambiente de trabajo y las cargas de trabajo fueron los factores de riesgo con mayores porcentajes de trabajadores de una empresa del sector comercializador eléctrico en el nivel “muy alto” de exposición. Por su parte, Cotonierto-Martínez (2021) realizó un estudio en 50 trabajadores de una universidad mediante el cual encontró que 32% mostró un nivel de riesgo psicosocial medio-alto y que los dominios más relevantes fueron: jornada de trabajo y falta de control sobre el trabajo.

La OCDE (2015) encontró que en México 27% de los empleados trabaja más horas que el promedio mundial, lo que presenta un reto para lograr un balance entre el trabajo y la vida personal. Por eso en este estudio se planteó que los FRPST tienen una relación antecedente sobre la interferencia en la relación trabajo-familia (H2). Se halló un modelo en el que, por fuerza de relación, las jornadas (excesivas) de trabajo, la carga (excesiva) de trabajo, el liderazgo (negativo) y la falta de control sobre el trabajo predicen 46.5% de la interferencia en la relación entre trabajo y familia, por lo que se aporta evidencia para la H2. En este sentido, Méndez y González (2021) realizaron un estudio en el que también usaron el cuestionario de la GRIII (NOM-035) en 128 trabajadores de la industria automotriz del estado de Guanajuato y encontraron que la interferencia en la relación trabajo-familia y el reconocimiento del desempeño son los principales factores de riesgo relacionados con la satisfacción con la vida.

En específico, se encontró que la relación antecedente con mayor fuerza en todo el modelo fue la jornada (excesiva) de trabajo ($\beta = 0.52$) sobre la interferencia en la relación entre trabajo y familia. Esto indica que las personas que trabajan en la AET están en mayor riesgo de interferencia en su vida personal debido a las jornadas excesivas de trabajo, lo cual es congruente con los antecedentes que señala la OCDE (2015), que advirtió que los trabajadores mexicanos trabajan muchas más horas que el promedio mundial.

Puesto que tanto a nivel conceptual como a nivel empírico se ha constatado que los FRPST son antecedentes del desarrollo de la violencia laboral (Chappell

y Martino, 2006; OIT, 2016) y no un FRPST, como lo plantea la NOM-035, para este estudio se propuso que los factores de riesgo tienen una relación antecedente sobre la violencia laboral (H3). Se halló un modelo en el que seis factores de riesgo explican de manera significativa 44.6% de la violencia laboral, en la cual las relaciones negativas, el liderazgo negativo y el escaso reconocimiento del desempeño mostraron las relaciones más altas, lo que aporta evidencia para la H3. Este resultado es congruente con el de Arnetz, Hamblin, Sudan y Arnetz (2018), quienes detectaron que los conflictos interpersonales y la baja eficiencia laboral fueron factores antecedentes de que unos trabajadores hospitalarios sufrieran violencia laboral, por lo cual se puede inferir que la violencia laboral puede ser más bien una consecuencia de la exposición a una compleja dinámica de los factores de riesgo psicosocial. Desafortunadamente, la manifestación de la violencia laboral ha sido tal que, en 2019, la OIT creó el “Convenio sobre la violencia y el acoso” (C190) (OIT, 2019) que “aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo” (Art. 3). Este convenio obliga a los países miembros a implementar medidas para su seguimiento, prevención y legislación (Art. 8 y 9). Incluso la ratificación de este convenio el 6 de julio de 2022 (OIT, 2022), parece insuficiente para que México cumpla a cabalidad con este convenio solo en los aspectos que se tienen en cuenta en la NOM-035, por lo que resultaría necesario crear una norma independiente sobre violencia laboral.

Puesto que los entornos de trabajo saludables implican la colaboración tanto de jefes como de otras personas para promover y proteger la salud, la seguridad y el bienestar laboral (OMS, 2010), se planteó la hipótesis (H4), según la cual los FRPST tienen una relación antecedente sobre los factores del EO. Por un lado, se encontró un modelo en el que cuatro FRPST explican de manera significativa 51.9% del (escaso) reconocimiento del desempeño, en el cual el liderazgo negativo y la falta de control fueron los factores de riesgo que tuvieron las relaciones más altas. La segunda relación antecedente con mayor fuerza fue el liderazgo (negativo) ($\beta = 0.40$) sobre el (escaso) reconocimiento del desempeño, lo que indica que mucho de lo que los trabajadores esperan recibir como reconocimiento es por parte de sus jefes inmediatos y de otros agentes organizacionales, como líderes, directores de área y recursos humanos, que de manera estructurada les deban proporcionar información sobre el desempeño de su puesto, sus resultados y comportamiento en general. En cuanto al otro factor del EO favorable, se observó un modelo en el que el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad fue explicado en 19.3% por la falta de control, la violencia laboral y las condiciones adversas, como factores de riesgo, y por el escaso reconocimiento como factor del entorno organizacional. Desde la psicología social, se ha puntualizado que la necesidad de pertenencia o integración es una motivación humana básica y que la falta de esta puede producir una privación grave y, en consecuencia, prejuicios, estrés y posibles trastornos (Allen, Gray, Baumeister y Leary, 2022; Baumeister y Leary, 1995; Major, McCoy, Kaiser y Quinton, 2003; Morales et al., 2007).

Según la teoría de la identidad social, las personas se definen a sí mismas a partir de su pertenencia a un grupo y del contraste con otros grupos, lo que

constituye un elemento central de su identidad social que adquiere un significado tanto afectivo como motivacional (Turner y Reynolds, 2001). Por tal razón en este estudio se propuso que tanto los factores de riesgo, la violencia laboral como el escaso reconocimiento, como factor del entorno organizacional, tienen una relación antecedente sobre el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad (H5). Al respecto, se puso a prueba un modelo path que resultó con un ajuste adecuado significativo, en el que se pueden identificar dos procesos psicosociales integrados:

1) Existe una relación relevante covariante de factores antecedentes a la violencia laboral (44%), en la que las relaciones negativas, el liderazgo negativo y el escaso reconocimiento del desempeño fueron los principales en la interferencia en la relación trabajo-familia como variable mediadora.

2) El escaso reconocimiento del desempeño, la falta de control sobre el trabajo y la violencia laboral mostraron una relación antecedente sobre el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad (19%).

Los resultados de este estudio indican que las personas que trabajan en la AET presentan una exposición grave a los factores de riesgo, por lo que tienen la probabilidad de padecer alguna afección física, mental o social. Además, existe una compleja dinámica de interacción entre los FRPST que anteceden a la presencia de violencia laboral. Por eso es necesario darle una mayor importancia al sentido de pertenencia como variable psicosocial motivacional, ya que su privación también puede afectar la salud y el bienestar de las personas.

Como limitaciones de esta investigación, se puede señalar que se trata de un estudio transversal, circunscrito a trabajadores de la AET de la Ciudad de México. Es necesario continuar realizando estudios en torno a las diferentes actividades económicas y sistematizarlos para estructurar el conocimiento sobre los FRPST en México. Es necesario también tomar con cautela los resultados que provengan del cuestionario de la “Guía de referencia III”, ya que la NOM-035 no muestra sus propiedades psicométricas de validez y confiabilidad, ni incluye un factor de corrección por deseabilidad social para evitar la varianza de método común (Cernas-Ortiz, Mercado-Salgado y Cázares, 2017; Podsakoff, MacKenzie, Lee y Podsakoff, 2003), de modo que, considerando los aspectos teóricos, metodológicos y técnicos, así como la base de evidencia que se ha ido encontrando, se propongan mejoras a la NOM-035.

Una observación psicométrica importante, en particular sobre la violencia laboral, es que en el cuestionario de la “Guía de referencia III” no hay congruencia entre la definición conceptual y la de medida, pues solo se considera un único dominio y dimensión general con ocho ítems de algunas de las manifestaciones de violencia, pero sin dejar claro en la tabla de especificaciones (American Educational Research Association, American Psychological Association y National Council on Measurement in Education, 2014; Newman, Lim y Pineda, 2013) su correspondencia con la clasificación de tres elementos que indica la NOM-035 (7.2.g): 1) acoso psicológico, 2) hostigamiento y 3) malos tratos.

En cuanto a los alcances metodológicos, se propone realizar investigaciones no solo cuantitativas con los cuestionarios de la “Guía de referencia II” y la “Guía de referencia III”, sino también cualitativas que aporten información

sobre las manifestaciones de cada uno de los factores de riesgo, así como sus consecuencias en la producción de riesgos psicosociales y efectos en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. También sería necesario realizar estudios longitudinales que aporten información al desarrollo de los factores de riesgo. En la medida en que se realicen y publiquen cada vez más investigaciones, será posible realizar revisiones sistemáticas y metaanálisis para sintetizar las evidencias científicas de estudios individuales e incrementar la validez de las conclusiones (Sánchez-Meca y Botella, 2010).

Por último, como sugerencias prácticas, en primer lugar, adaptando al contexto organizacional lo propuesto desde la psicología social respecto a satisfacer y desarrollar el sentido de pertenencia (Allen, Kern, McInerney, Rozec y Slavich, 2021; Baumeister y Leary, 1995), se puede señalar que son necesarias:

- Interacciones frecuentes, afectivamente agradables y significativas con el grupo de referencia.
- Estas interacciones deben ocurrir en el contexto de un marco de estabilidad temporal y de preocupación afectiva por el bienestar de la otra persona.

En segundo lugar, con base en el modelo planteado, para promover entornos favorables y disminuir la violencia laboral, se propone que los centros de trabajo en la AET en la Ciudad de México consideren, por orden de prioridad, las siguientes acciones:

1. Fomentar estilos de liderazgo positivos y saludables que practiquen el reconocimiento del desempeño, que eviten la interferencia en la relación trabajo-familia, que cuiden la estabilidad laboral y que promuevan el sentido de pertenencia.
2. Desarrollar relaciones sanas, constructivas y de apoyo en el trabajo tanto entre pares como con los jefes inmediatos.
3. Cuidar la seguridad, salud y adecuación de las condiciones en el ambiente de trabajo.

Referencias

- Allen, K. A., Gray, D. L., Baumeister, R. F., y Leary, M. R. (2022). The need to belong: A deep dive into the origins, implications, and future of a foundational construct. *Educational Psychology Review*, 34(2), 1133-1156. doi: <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09633-6>
- Allen, K. A., Kern, M., McInerney, D., Rozec, C., y Slavich, G. (2021). Belonging: A review of conceptual issues, an integrative framework, and directions for future research. *Australian Journal of Psychology*, 73(5), 1-16. doi: <https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1883409>

- American Educational Research Association, American Psychological Association y National Council on Measurement in Education. (2014). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington D. C.: AERA.
- Arnetz, J., Hamblin, L. E., Sudan, S., y Arnetz, B. (2018). Organizational determinants of workplace violence against hospital workers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60(8), 693. doi: <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001345>
- Baron, R. M., y Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Baumeister, R. F., y Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Bond, M. H. (2005). A cultural-psychological model for explaining differences in social behavior: Positioning the belief construct. En R. M. Sorrentino, D. Cohen, J. M. Olson y M. P. Zanna (eds.), *Cultural and social behavior. The Ontario Symposium* (Vol. 10, pp. 31-48). Londres: L. Erlbaum.
- Brummelhuis, L. L. ten, y Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work-home interface: The work-home resources model. *American Psychologist*, 67(7), 545. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0027974>
- Cázares, C. C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención. *Cambios y permanencias*, 11(1), 602-624. Recuperado de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/11075>
- Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P., y Cázares, F. L. (2017). Common method variance in the relationship between job satisfaction and life satisfaction. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321-329. doi: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.004>
- Chappell, D., y Martino, V. Di. (2006). *Violence at work*. Ginebra: International Labour Organization.
- Chirico, F., Heponiemi, T., Pavlova, M., Zaffina, S., y Magnavita, N. (2019). Psychosocial risk prevention in a global occupational health perspective. A descriptive analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2470. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16142470>
- Cotonierto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499-523. doi: <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (21 de enero de 1997). Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Trabajo. Abrogado.
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (13 de noviembre de 2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (23 de octubre 2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y pre-

- vención. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2020). Ley de Infraestructura de la Calidad. Recuperado de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LI-Cal_010720.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (18 de mayo 2022). Ley Federal del Trabajo. Recuperado de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Duarte, S. M., y Vega, M. A. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 48-86. doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
- Estrada, J. D., Trejo, J. P., y Gálvez, A. (2022). Análisis de la NOM-035-STPS-2018, en empresa Sedipssa Comercializadora S. A. de C. V. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*, 28(80), 110-125. doi: <https://doi.org/10.19136/hitos.a28n80.4972>
- Fonseca-Gutiérrez, M. J., Quiroz-Benhumea, L., Méndez-Salazar, V., y Hernández-Ortega, Y. (2023). Enfermeras/os mexiquenses el riesgo psicosocial y pandemia en un Hospital de Tercer Nivel. *Revista Salud y Cuidado*, 2(1), 4-17. doi: <https://doi.org/10.36677/saludycuidado.v2i1.20039>
- Guardado, S. C. (2020) La NOM 035 ¿Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial? *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, 11(20), 57-63. Recuperado de <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2897>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., Dewe, P., Cosmar, M., Gründler, R., y Broek, K. van den (2014). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo: Revisión bibliográfica*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Recuperado de https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2018). *Sistema de Cuentas Nacionales de México: fuentes y metodologías: año base 2013*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/pibact/2013/metodologias/METODOLOGIA_CBYSB2013.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (1 de octubre de 2021a). Producto Interno Bruto a precios corrientes, 2020. Comunicado de prensa Núm. 554/21. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/CtaBneServ2020.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (9 de diciembre de 2021b). Producto interno bruto por entidad federativa 2020. Comunicado de prensa Núm. 727/21. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/pibe/PIBEntFed2020.pdf>
- Kortum, E., Leka, S., y Cox, T. (2010). Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: Health impact, priorities, barriers and solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23(3), 225-238. doi: <https://doi.org/10.2478/v10001-010-0024-5>

- Leka, S., Jain, A., y World Health Organization. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>
- Lévy, J. P., y Varela, J. (2006). *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales*. La Coruña: Netbiblo.
- Littlewood-Zimmerman, H. F., Uribe-Prado, J. F., y Rodríguez, M. A. G. (2020). Confiabilidad y validez de las 5 categorías del cuestionario NOM-035 de 72 ítems. *Ciencias administrativas. Teoría y Praxis*, 16(1), 72-86. doi: <https://doi.org/10.46443/catyp.v16i1.252>
- Major, B., McCoy, S., Kaiser, C., y Quinton, W. (2003). Prejudice and self-esteem: A transactional model. *European Review of Social Psychology*, 14(1), 77-104. doi: <https://doi.org/10.1080/10463280340000027>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: Progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo sum*, 30(2). <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/17540>
- Méndez, J. A., y González, M. T. (2021). Satisfacción de vida y riesgos psicosociales en el trabajo: la NOM-035 frente al bienestar. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 10(20), 80-102. doi: <https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v10i20.16717>
- Morales, J. F., Moya, M., Gaviria, E., y Cuadrado, I. (2007). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill-Interamericana de España.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.
- Newman, I., Lim, J., y Pineda, F. (2013). Content validity using a mixed methods approach: Its application and development through the use of a table of specifications methodology. *Journal of Mixed Methods Research*, 7(3), 243-260. doi: <https://doi.org/10.1177/1558689813476922>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1981). C-155, Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1985). C-161, Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla: Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo: conclusiones adoptadas por la*

- conferencia internacional del trabajo 91.ª reunión, 2003*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_154865.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2006). C-187, Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). Guía del Formador SOLVE; Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el Trabajo (2a edición). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203378.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). C-190, Convenio sobre la violencia y el acoso. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). México ratifica el Convenio sobre la violencia y el acoso [Comunicado de prensa]. https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/equality-of-opportunity-and-treatment/WCMS_850554/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS). (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de soporte*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2015). *How's life? 2015: Measuring well-being*. OECD Publishing. doi: http://dx.doi.org/10.1787/how_life-2015-en
- Patlán-Pérez, J. (2019). Claroscuros de las NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención. *Revista Red de Investigación en Salud en el Trabajo*, 2(2), 15-16.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., y Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879. doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Ríos-Estrada, R. S., Ramírez, H. T., y Torres, A. T. (2021). Una reflexión de la Norma Oficial Mexicana 035 en torno al debate de la tensión capital-trabajo. *Administración y Organizaciones*, 24(47), 30-46. doi: <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2021v24n47/Rios>

- Sánchez-Meca, J., y Botella, J. (2010). Revisiones sistemáticas y meta-análisis: herramientas para la práctica profesional. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 7-17.
- Turner, J. C. (1991). *Social influence*. Milton Keynes: Open University Press.
- Turner, J. C., y Haslam, S. A. (2001). Social identity, organizations and leadership. En M. E. Turner (ed.), *Groups at work: Advances in theory and research* (pp. 25-65). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Turner, J. C., y Reynolds, K. J. (2001). The social identity perspective in intergroup relations: Theories, themes, and controversies. En R. Brown y S. Gaertner (eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intergroup processes* (pp. 133-152). Malden: Blackwell Publishing.
- Uribe, J. F., Gutiérrez, J. C., y Amézquita, J. A. (2020). 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. *Contaduría y Administración*, 65(1). doi: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1569>
- Vázquez, M. S. (2020). ¿Aplicar la NOM-035-STPS-2018 en las empresas podría disminuir el acoso laboral del que son víctimas las mujeres en México? *Pluralidad y Consenso*, 10(43), 66-81. Recuperado de <http://revista.ibd.senado.gob.mx/index.php/PluralidadyConsenso/article/view/653/612>