

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Factores de Riesgo Psicosocial en una Empresa de Comercialización y Suministro de Gases Industriales y Medicinales en Yucatán

Psychosocial Risk Factors in a Commercialization and Supply Company of Industrial and Medicinal Gases in Yucatan

Edwin Maximiliano Méndez Zaldivar*, Jennifer Mul Encalada**

*Estudiante de la maestría en Gestión y Cambio Organizacional. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Yucatán. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0230-6719>.

**Doctora en Ciencias de la Administración. Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de Contaduría y Administración. México. Email: jeni.mu@correo.uady.mx. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0034-8165>.

Correo para recibir correspondencia: maximiliano.mz13@gmail.com

Fecha de recibido: 5 de noviembre de 2020

Fecha de aceptación: 1 de diciembre de 2020

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

RESUMEN

OBJETIVO: Analizar los factores de riesgo psicosocial existentes en los centros de trabajo de una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales en Yucatán.

MATERIAL Y MÉTODO: Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y descriptivo. La recolección de datos se llevó a cabo con el instrumento de la Guía de Referencia II de la NOM 035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y se aplicó a 72 trabajadores de tres centros de trabajo.

RESULTADOS: Los trabajadores perciben que sus jornadas laborales son justas y hay poca interferencia con sus asuntos familiares y personales. Asimismo, consideran liderazgo por parte de los jefes y buenas relaciones de comunicación, colaboración y respeto.

CONCLUSIONES: Los trabajadores tienen buena relación con sus jefes, consideran que explican de manera clara las funciones que deben desempeñarse en cada departamento, informan los resultados que esperan de cada uno y se encuentran en la disposición para solucionar los problemas que se presenten en los centros de trabajo.

PALABRAS CLAVE: Factores de riesgo psicosociales. Capital humano.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To analyze the psychosocial risk factors existing in the work centers of a commercialization and supply company of industrial and medicinal gases in Yucatán.

MATERIAL AND METHOD: This research was carried out with a quantitative and descriptive approach. Data collection was carried out with the instrument of Reference Guide II of NOM 035 of the Ministry of Labor and Social Welfare and it was applied to 72 workers from three work centers.

RESULTS: Workers perceive that their working hours are fair and there is little interference with their family and personal affairs. Likewise, they consider leadership by the bosses as well as good communication, collaboration and respect relations.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

CONCLUSIONS: The workers have a good relationship with their bosses and think that they clearly explain the functions to be performed in each department, let them know the results they expect from each one and are in disposition to solve the problems that arise in the work centers.

KEY WORDS: Psychosocial risk factors. Human capital.

INTRODUCCIÓN

El capital humano es un activo primordial en la organización, ya que de éste dependen procesos productivos y servicios que ofrecen las empresas (Ortega, Rodríguez y Hernández, 2017). Asimismo, el trabajo es un elemento de integración social, que permite a los individuos alcanzar sus aspiraciones, cubrir sus necesidades básicas y hacer un aporte productivo a la sociedad; sin embargo, las actividades que suponen el trabajo, en ocasiones pueden atentar contra la salud, seguridad y en general, la integridad física de los individuos (Ortega, et al, 2017).

Escalona (2006) menciona, que el trabajo puede desencadenar dos situaciones, la primera es que puede convertirse en un promotor de salud y la segunda es que puede llegar a ser un factor de riesgo para los empleados, ya que se encuentran expuestos a agentes físicos, químicos, ergonómicos o psicosociales que se presentan en el entorno laboral.

Los factores de riesgo psicosocial han cobrado importancia en los últimos años, ya que se ha demostrado su creciente afectación en la población trabajadora. Estos riesgos se presentan durante la interacción del trabajador con el ambiente laboral y diferentes circunstancias que pueden afectar su salud y bienestar (Rodríguez, 2009). Según Álvarez (2006), los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones que se encuentran presentes en situaciones laborales ligadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, que afectan tanto a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo; por lo cual, la prevención es necesaria para la protección de los trabajadores, contribuyendo a mejorar su calidad de vida laboral y evitar impactos negativos como miedo, angustia y ansiedad (Neffa, 2016).

En la actualidad, las leyes sobre la seguridad y salud laboral exigen que las organizaciones desarrollen sistemas preventivos, cuyos elementos básicos son: identificación, evaluación, análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención y

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

control; mediante métodos técnicamente válidos y fiables, operativamente factibles y socialmente aceptables (Álvarez, 2006; Moncada, Llorens, Font, Galtés y Navarro, 2008).

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) emitió el 23 de octubre del 2018 la NOM 035 (Diario Oficial de la Federación, DOF, 2018) que pretende que los centros de trabajo identifiquen, analicen y prevengan los factores de riesgo psicosocial, y cuya implementación es de carácter obligatorio. A través del cumplimiento de dicha norma, se espera que las empresas creen entornos organizacionales favorables para sus trabajadores quienes, desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), son uno de los *stakeholders* más importantes de cualquier organización y deberían ser de mayor prioridad (Carroll, 2008).

En ese sentido, identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y sus principales afectaciones resulta importante en cualquier organización pues destaca el tema relacionado con las condiciones en el trabajo como elemento fundamental para un ambiente sano y positivo para los trabajadores. Por lo anterior, el presente trabajo plantea como pregunta de investigación ¿cuál es la situación actual de los factores de riesgo psicosocial en una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales en Yucatán?

A partir de la pregunta anterior, se estableció como objetivo, analizar los factores de riesgo psicosocial existentes en los centros de trabajo de una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales en Yucatán, con la finalidad de identificar sus áreas de oportunidad.

Los resultados de estudios como éste permitirán a las organizaciones tomar acciones pertinentes para contribuir a que sus ambientes de trabajo sean saludables, no sólo para cumplir con la normatividad sino para contribuir a la disminución del estrés, falta de motivación, ausentismo, rotación de personal, entre otros, y obtener mejores resultados relacionados con la satisfacción laboral, calidad de vida de los trabajadores y desempeño laboral. En un sentido más amplio, estudios como éste permitirá identificar la situación actual de las organizaciones en México sobre estos temas y una mejor comprensión del fenómeno.

Factores de riesgos psicosociales

El trabajo juega un papel muy importante para el individuo ya que proporciona una forma de vida y ocupa parte de su tiempo (Martínez y Ros, 2010), debido a ello, las organizaciones deben

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

preocuparse por promover ambientes de trabajo seguros y saludables, prevención de accidentes de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida de los trabajadores (Andrade y Gómez, 2008).

En México, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la NOM 035 (DOF, 2018, p. 3) definen los factores de riesgo psicosocial como “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”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009) han abordado el tema de factores psicosociales desde la psicología organizacional, la salud ocupacional y el desarrollo humano, haciendo énfasis en las relaciones laborales y sociales.

Aspectos organizacionales como la cultura, el liderazgo o el clima laboral pueden generar condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. Cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano, el trabajo crea una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. Por el contrario, si existen interacciones negativas entre las condiciones de trabajo y el factor humano, pueden surgir trastornos emocionales, problemas de comportamiento y cambios neuro-hormonales, que pueden generar riesgos adicionales de enfermedad mental o física (EU-OSHA, 2007).

Existen tipos de factores de riesgo psicosocial según Neffa (2016), que se dividen en dos grupos: contenido del trabajo, que se refiere a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo; y el otro es contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en las relaciones laborales.

En el grupo de contenido del trabajo, se encuentran factores como:

- Entorno laboral y equipo de trabajo: Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
- Diseño de las tareas: Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, subutilización de capacidades, gran incertidumbre.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

- Carga de trabajo/ritmo de trabajo: Exceso de la carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles altos de presión en relación con el tiempo.
- Horario de trabajo: Horarios inflexibles, horas impredecibles, horarios largos o que no permiten la vida social.

En el grupo de contexto de trabajo, los factores son:

- Función y cultura organizativa: Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
- Papel en la organización: Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
- Desarrollo profesional: Estancamiento profesional, promoción excesiva o insuficiente, salarios bajos, inseguridad laboral, escaso valor social.
- Latitud de decisión/control: Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre sus tareas.
- Relaciones interpersonales en el trabajo: Aislamiento social o físico, escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- Conciliación de la vida laboral y personal: Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas de dualidad de carreras.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, son temas importantes que se han ido reconociendo de manera rápida y con mayor amplitud, debido al daño que dichos factores ocasionan en la salud, bienestar de los empleados y en la productividad (Guadix, Carrillo, Onieva, y Lucena, 2015). Como parte de los resultados negativos, se pueden presentar enfermedades, estrés, disminución del desempeño, falta de iniciativa y motivación, reducción de la eficiencia e interés por el trabajo, insatisfacción laboral, ausentismo, falta de preocupación por la organización, aumento de rotación del personal, falta de bienestar y disminución de la calidad de vida; que a la larga se traducen en costos para cualquier organización (Asante, Li, Liao, Huang, y Hao, 2019).

Estudios empíricos demuestran lo señalado anteriormente, como por ejemplo el de Gómez, Hernández y Méndez (2014), cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa de minería, señalan que existe una relación significativa y negativa entre ambas variables; o bien, como el de López, García y Pando (2014),

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

quienes señalan que el *burnout* se relaciona de manera significativa y positiva con los factores de riesgo psicosocial. Entendiendo al *burnout* o síndrome de quemado, como una respuesta al estrés crónico laboral caracterizado por el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. En ese sentido, los trabajadores pueden expresar actitudes de indiferencia, devaluación, distanciamiento ante el propio trabajo, actitud defensiva, entre otros.

Otros estudios muestran la relación de los factores de riesgo psicosocial con el compromiso laboral o con el bienestar de los trabajadores. Por ejemplo, Arenas y Andrade (2013), evaluaron la relación entre factores de riesgo psicosociales y la experiencia de compromiso (*Engagement*) en el trabajo, en una organización privada del sector salud. Encontraron relaciones estadísticamente significativas entre el compromiso y los factores de riesgo psicosocial: control sobre el trabajo, recompensas, y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Por otra parte, en un estudio realizado por Luceño, Talavera, Martín y Escorial (2017), se encontró que la percepción de los trabajadores sobre los factores de riesgo psicosocial es un predictor de su bienestar social. Entendiendo este último como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés.

Por lo anterior, la creación de estrategias para contrarrestar los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial representa una oportunidad de mejora para las empresas a nivel organizacional, y a su vez, puede representar una oportunidad para los países a un nivel macroeconómico, para la mejora de políticas, prácticas y procedimientos que protejan la salud y la seguridad de los trabajadores (Leka, Van y Jain, 2015). En la medida en que esto ocurra, las personas se sentirán acompañadas en sus procesos y sentirán que son parte activa de la organización y de su cultura, lo cual recaerá en una mayor productividad y un alto sentido de pertenencia hacia la empresa (Moreno, 2011).

A causa de los efectos que pueden ocasionar los factores de riesgo psicosocial, se busca proteger a los trabajadores aprobando distintas leyes y normas. Estas normas sirven como guía, para que las organizaciones puedan realizar un adecuado acompañamiento a los trabajadores y brindar un entorno laboral donde puedan realizar sus funciones sin verse afectados por los factores de riesgo psicosocial (Moreno y Báez, 2010).

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Norma Oficial Mexicana (NOM) 035

De acuerdo con la STPS (2012), “La seguridad y salud en el trabajo se encuentra regulada en México por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como por las normas oficiales mexicanas de la materia, entre otros ordenamientos” (párr.1).

Ahora bien, las normas oficiales mexicanas que emite la STPS determinan las condiciones mínimas para la prevención de riesgos de trabajo. En la actualidad, se encuentran vigentes 44 Normas Oficiales Mexicanas (NOM’s) en materia de seguridad y salud en el trabajo (STPS, 2012). Dichas normas se agrupan en cinco categorías: seguridad, salud, organización, específicas y de producto.

La Norma 035, se ubica dentro de la categoría de las normas relacionadas con la salud y entró en vigor el 23 de octubre de 2019. Tiene como objetivo “establecer los elementos que identifican, analizan y prevén los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los distintos centros de trabajo” (DOF, 2018, p.2).

El cumplimiento de esta norma es gradual, en una primera etapa (que es la que está vigente desde octubre del 2019), se señala lo relativo al establecimiento de la política de prevención de riesgos psicosociales; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información. En esta etapa se deben seguir dos pasos: primero, sensibilizar tanto al personal como a los líderes y/o directivos de la organización sobre la NOM 035, y su alcance; y segundo, identificar a los colaboradores sujetos a acontecimientos traumáticos severos mediante el cuestionario de la Guía I (proporcionado por la norma), integrar la información en los expedientes y canalizar a los colaboradores en riesgo a una instancia pública o particular para su seguimiento. La segunda etapa (que entró en vigor el 23 de octubre del 2020) incluye la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial mediante el cuestionario de la Guía II; la evaluación del entorno organizacional mediante la Guía III; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos y los registros (DOF, 2018).

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

La NOM 035 aplica en todos los centros de trabajo. Las disposiciones se aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en cada centro (DOF, 2018). Derivado de lo anterior, existen tres niveles:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores.
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.

El incumplimiento de la NOM 035 puede acarrear sanciones, que según la Ley Federal del Trabajo pueden ir de 250 a 5 mil unidades de salario mínimo, es decir, entre 26 mil 767 y 535 mil 350 pesos.

Algunos estudios reportan resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en centros de trabajo en México aplicando los instrumentos que sugiere la NOM 035. Por ejemplo, Colmenares, Guzmán, Cordero y Lara, realizaron un diagnóstico de los factores de riesgos psicosocial y evaluaron el entorno organizacional en una empresa del ramo confitero en Jalisco. Como resultados obtuvieron que las categorías de liderazgo y relaciones en el trabajo, entorno organizacional, organización del tiempo y ambiente de trabajo se encontraron en un nivel de riesgo Medio. Asimismo, concluyeron que se debe poner énfasis en el cuidado de la carga del trabajo y el reconocimiento del desempeño, ya que se obtuvieron niveles de riesgo Alto.

Otro estudio es el de Guzmán (2020), quien realizó la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en una Universidad privada en Cuernavaca y obtuvo los siguientes resultados: las categorías de ambiente de trabajo, organización del tiempo, entorno organizacional, y liderazgo y relaciones en el trabajo presentaron un nivel de riesgo Bajo o Nulo. Sin embargo, los factores de carga de trabajo y falta de control sobre el trabajo presentaron niveles de riesgo Alto y Muy alto, por lo que propone tomar acciones adecuadas para equilibrar o revisar las cargas para evitar desgaste del personal y mejorar el ámbito de autonomía y consideración del trabajador.

OBJETIVO

Analizar los factores de riesgo psicosocial existentes en los centros de trabajo de una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales en Yucatán, con la finalidad de proponer estrategias de prevención.

MATERIAL Y MÉTODO

Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo. Es cuantitativo, ya que se hace énfasis en la medición de los fenómenos sociales (Bernal, 2010). Es descriptivo, debido a que busca identificar la percepción de las condiciones de trabajo que tienen las personas que laboran en la organización objeto del estudio (Bernal, 2010).

El estudio se llevó a cabo en una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales del sureste del país que cuenta con tres centros de trabajo en el estado de Yucatán. El alcance de este trabajo corresponde a la segunda etapa de aplicación de la NOM 035.

Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento proporcionado en la Guía de Referencia II de la NOM 035 (DOF, 2018). La aplicación se realizó al 100% de los trabajadores de los tres centros de trabajo denominados de la siguiente manera: Mérida Sucursal (20 empleados), Mérida Planta (19 empleados), Mérida Corporativo (33 empleados). El instrumento contiene 46 preguntas en escala Likert con cinco categorías de respuesta: 0 equivale a Siempre y 4 a Nunca; y otra donde 0 equivale a Nunca y 4 a Siempre. Se compone de 4 categorías, 8 dominios y 20 dimensiones (ver Tabla 1).

Tabla 1
Categorías, dominios y dimensiones

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem	
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras.	2	
		Condiciones deficientes e insalubres.	1	
		Trabajos peligrosos.	3	
		Cargas cuantitativas.	4, 9	
		Ritmos de trabajo acelerado.	5, 6	
		Carga mental.	7, 8	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas psicológicas emocionales.	41, 42, 43	
		Cargas de alta responsabilidad.	10, 11	
		Cargas contradictorias inconsistentes.	12, 13	
		Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo.	20, 21, 22
			Limitada o nula posibilidad de desarrollo.	18, 19
			Limitada o inexistente capacitación.	26, 27
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas.	14, 15	
		Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral.	16
			Influencia de las responsabilidades familiares.	17

(continúa)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Tabla 1*Categorías, dominios y dimensiones*

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones.	23, 24, 25	
		Características de liderazgo.	28, 29	
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo.	30, 31, 32	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa.	44, 45, 46	
	Violencia	Violencia laboral.		33, 34, 35,
				36, 37, 38, 39, 40

Fuente: DOF, 2018, p. 34.

La NOM 035, propone 4 categorías para la clasificación de los factores de riesgo que son los siguientes: ambiente de trabajo, que hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación; factores propios de la actividad, se refieren a las cargas de trabajo que se le impone al trabajador y que puede exceder su capacidad y al mismo tiempo tener una falta de control, de influencia y toma de decisiones en relación a sus actividades; organización del tiempo de trabajo, indica una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, creando un conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; liderazgo y relaciones en el trabajo, se refiere al tipo de relación que se establece entre el patrón y los trabajadores, la interacción y respeto entre compañeros, la solución de problemas y apoyo en equipo.

De acuerdo con la NOM 035, los resultados obtenidos por el centro de trabajo pueden clasificarse en niveles de riesgo: Muy alto, Alto, Medio, Bajo y Nulo, en función del puntaje obtenido en los dominios y categorías. Los puntajes se obtienen sumando los valores obtenidos por cada trabajador y promediándolos, y se clasifica en alguno de los criterios antes mencionados. De acuerdo con el nivel obtenido, la NOM 035 sugiere a los centros de trabajo realizar determinadas acciones. Una vez recabada la información a través del instrumento, se llevó a cabo el procesamiento de la información mediante la utilización de hojas de Excel, donde se vaciaron las respuestas de todos los empleados en un documento ya formulado de acuerdo con los criterios proporcionados por la NOM 035.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

RESULTADOS

En los tres centros de trabajo, se tiene más trabajadores hombres que mujeres, la mayor parte de los participantes se encuentra entre los 30 y 39 años, son casados, y en el caso de Mérida Planta y Mérida corporativo, tienen una antigüedad de 1 a 9 años (ver Tabla 2).

Tabla 2
Características de los participantes

Datos	Mérida Sucursal		Mérida Planta		Mérida Corporativo	
Sexo	Hombres	75%	Hombres	95%	Hombres	58%
	Mujeres	25%	Mujeres	5%	Mujeres	42%
Rango de edad	25 - 29 años	5%	25 - 29 años	26%	20 - 24 años	3%
	30 - 34 años	30%	30 - 34 años	36%	25 - 29 años	13%
	35 - 39 años	15%	35 - 39 años	5%	30 - 34 años	24%
	40 - 44 años	10%	40 - 44 años	11%	35 - 39 años	24%
	45 - 49 años	10%	45 - 49 años	11%	40 - 44 años	15%
	50 - 54 años	20%	50 - 54 años	11%	45 - 49 años	6%
	55 - 59 años	5%			50 - 54 años	6%
60 - 64 años	5%			55 - 59 años	9%	
Estado civil	Casados	80%	Casados	63%	Casados	67%
	Unión libre	20%	Unión libre	21%	Unión libre	3%
			Solteros	16%	Solteros	24%
					Divorciados	6%
Escolaridad	Licenciatura	65%	Licenciatura	42%	Licenciatura	73%
	Bachiller	15%	Técnico Superior	5%	Técnico superior	18%
	Secundaria	20%	Bachiller	32%	Bachiller	6%
			Secundaria	16%	Secundaria	3%
			Primaria	5%		
Tipo	Gerencia	15%	Gerencia	16%	Gerencia	21%
	Administrativo	40%	Administrativo	21%	Administrativo	79%
	Operativo	45%	Operativo	63%		
Departamento	Ventas	40%	Producción	37%	Administración	21%
	Administración	25%	Ventas	21%	Contabilidad	21%
	Área Médica	15%	Logística	16%	Informática	21%
	Crédito y cobranza	15%	Mantenimiento	11%	Auditoría	13%
	Logística	5%	Administración	5%	Área Médica	9%
			Área Médica	5%	Mercancías	9%
		Auditoría	5%	Logística	6%	
Rango de antigüedad	Menos de 1 año	10%	Menos de 1 año	11%	Menos de 1 año	12%
	1 - 4 años	35%	1 - 4 años	42%	1 - 4 años	55%
	5 - 9 años	10%	5 - 9 años	21%	5 - 9 años	3%
	10 - 14 años	25%	10 - 14 años	16%	10 - 14 años	18%
	15 - 19 años	10%	15 - 19 años	5%	más de 25 años	12%
	20 - 24 años	5%	20 - 24 años	5%		
	más de 25 años	5%				

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Análisis por categoría

En la Tabla 3, se muestran los resultados que obtuvieron los tres centros de trabajo. En dicha tabla, el color azul representa nivel Nulo, verde Bajo, amarillo Medio, naranja Alto y rojo Muy Alto.

Como puede observarse, tanto Mérida Sucursal como Mérida Planta obtuvieron en general un nivel de riesgo Medio. En ambos centros, la categoría de factores propios de la actividad resultó con un nivel de riesgo Alto, lo que pone de manifiesto que los trabajadores perciben cargas mentales y fuertes de trabajo, ritmo de trabajo acelerado, cargas altas de responsabilidad, falta de control sobre el trabajo que desempeñan o limitada posibilidad de desarrollo. En el caso de Mérida Corporativo se obtuvieron niveles Nulo y Bajo en las categorías, con excepción de la de factores propios de la actividad que resultó ser Medio.

En cuanto a las categorías de organización del tiempo de trabajo, y liderazgo y relaciones en el trabajo, los tres centros presentaron niveles de riesgo entre Nulo o Bajo, lo que indica que los trabajadores en general perciben que sus jornadas laborales son justas y existe poca interferencia con sus asuntos familiares y personales, asimismo, perciben liderazgo por parte de los jefes y buenas relaciones con sus compañeros de trabajo sin que se presenten situaciones de violencia.

El nivel de riesgo referente a la categoría de ambiente de trabajo en Mérida Planta es Medio, en tanto que en Mérida Corporativo es Nulo. Esta categoría hace referencia a las condiciones peligrosas, inseguras, deficientes o insalubres en que laboran.

Tabla 3*Calificaciones generales de categorías*

Categorías y calificación general	Calificación		
	Sucursal	Planta	Corporativo
Calificación general	52.05	59.11	44.91
Ambiente de trabajo	4.65	6.63	1.88
Factores propios de la actividad	34.45	33.47	29.39
Organización del tiempo de trabajo	4.75	5.21	4.15
Liderazgo y relaciones en el trabajo	8.2	13.79	9.48

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

En la Tabla 4, se muestran con mayor detalle los resultados del centro de trabajo Mérida Sucursal. Como puede notarse, el 70% del total de trabajadores se ubicó en los niveles de riesgo Alto o Muy alto en la categoría de factores propios de la actividad. En la categoría de liderazgo y relaciones en el trabajo, 90% de los trabajadores perciben niveles Bajo o Nulo.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Tabla 4*Categorías Mérida Sucursal*

Categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	20%	25%	35%	10%	10%
Frecuencia	4	5	7	2	2
Factores propios de la actividad	0%	0%	30%	45%	25%
Frecuencia	0	0	6	9	5
Organización del tiempo de trabajo	35%	20%	35%	10%	0%
Frecuencia	7	4	7	2	0
Liderazgo y relaciones en el trabajo	65%	25%	10%	0%	0%
Frecuencia	13	5	2	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

Se puede observar, que en las categorías ambiente de trabajo y factores propios de la actividad la mayor parte de los trabajadores reportaron niveles de riesgo Alto o Muy alto. Mientras que las categorías de organización del tiempo de trabajo, y liderazgo y relaciones en el trabajo muestran a la mayoría de los trabajadores entre los niveles de riesgo Bajo y Nulo (ver Tabla 5).

Tabla 5*Categorías Mérida Planta*

Categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	5%	32%	11%	26%	26%
Frecuencia	1	6	2	5	5
Factores propios de la actividad	0%	16%	16%	47%	21%
Frecuencia	0	3	3	9	4
Organización del tiempo de trabajo	42%	21%	16%	16%	5%
Frecuencia	8	4	3	3	1
Liderazgo y relaciones en el trabajo	47%	16%	26%	11%	0%
Frecuencia	9	3	5	2	0

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

En la Tabla 6, se observan los resultados de las categorías en Mérida Corporativo. En las categorías de ambiente de trabajo, organización del tiempo de trabajo, y liderazgo y relaciones en el trabajo, la mayoría de los trabajadores se ubicaron en el nivel de riesgo Nulo o Bajo. En tanto, en la categoría factores propios de la empresa el 54% de los trabajadores se ubicó entre los niveles de riesgo Alto y Muy alto.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Tabla 6

Categorías Mérida Corporativo

Categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	64%	30%	3%	0%	3%
Frecuencia	21	10	1	0	1
Factores propios de la actividad	0%	9%	37%	45%	9%
Frecuencia	0	3	12	15	3
Organización del tiempo de trabajo	52%	18%	24%	6%	0%
Frecuencia	17	6	8	2	0
Liderazgo y relaciones en el trabajo	58%	24%	18%	0%	0%
Frecuencia	19	8	6	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

Análisis por dominios

Referente al dominio de carga de trabajo, los trabajadores de los tres centros presentan niveles de riesgo entre Alto y Muy alto, indicando que perciben exigencias que sobrepasan su capacidad, con tiempos acelerados de trabajo y grandes responsabilidades que generan una fuerte carga mental y psicológica. Otra similitud que presentan es referente a los dominios de liderazgo y relaciones en el trabajo, ya que obtuvieron niveles de riesgo Nulo o Bajo, lo cual significa que perciben buena comunicación con los jefes, informan de manera clara las funciones y resultados que se espera de ellos y consideran que toman en cuenta los puntos de vista de los trabajadores; de igual forma, se perciben buenas relaciones con los compañeros de trabajo, un ambiente de respeto y colaboración, sin presentar críticas, burlas o actos de violencia. Los trabajadores de Mérida Planta, perciben un riesgo Medio en cuanto a condiciones peligrosas e inseguras en su ambiente de trabajo, en tanto que los trabajadores del centro Mérida Corporativo manifiestan un nivel de riesgo Nulo.

Tabla 7

Calificaciones generales de dominios

Categoría	Dominios	Calificación		
		Sucursal	Planta	Corporativo
Calificación global		52.05	59.11	44.91
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	4.65	6.63	1.88
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	24.65	24.42	21.58
	Falta de control sobre el trabajo	9.8	9.05	7.82
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	2.4	2.68	2.00
	Interferencia en la relación trabajo-familia	2.35	2.53	2.15
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	2.85	3.84	2.27
	Relaciones en el trabajo	2.65	4.89	3.48
	Violencia	2.7	5.05	3.73

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Se puede observar, que el 80% de los trabajadores se ubicaron en el nivel de riesgo Alto o Muy alto respecto de cargas de trabajo. Los factores de riesgo relacionados con el liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia fueron percibidos por la mayor parte de los trabajadores como factores de riesgo de nivel Nulo o Bajo, de hecho, en el factor violencia el 90% se ubicó en un nivel de riesgo Nulo (ver Tabla 8).

Tabla 8

Dominios Mérida Sucursal

Dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	20%	25%	35%	10%	10%
Frecuencia	4	5	7	2	2
Carga de trabajo	0%	10%	10%	25%	55%
Frecuencia	0	2	2	5	11
Falta de control sobre el trabajo	10%	15%	35%	20%	20%
Frecuencia	2	3	7	4	4
Jornada de trabajo	25%	20%	25%	15%	15%
Frecuencia	5	4	5	3	3
Interferencia en la relación trabajo-familia	15%	20%	35%	30%	0%
Frecuencia	3	4	7	6	0
Liderazgo	55%	10%	30%	5%	0%
Frecuencia	11	2	6	1	0
Relaciones en el trabajo	75%	20%	5%	0%	0%
Frecuencia	15	4	1	0	0
Violencia	90%	5%	5%	0%	0%
Frecuencia	18	1	1	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

En la Tabla 9, se muestran las calificaciones de los dominios del Mérida Planta. Se puede observar que, en los dominios de condiciones en el ambiente de trabajo y carga de trabajo, la mayor parte de los trabajadores se ubicaron entre los niveles de riesgo Alto y Muy alto; sin embargo, en los dominios de liderazgo, relaciones de trabajo y violencia, los trabajadores se ubican en niveles de riesgo entre Nulo o Bajo.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Tabla 9*Dominios Mérida Planta*

Dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	5%	32%	11%	26%	26%
Frecuencia	1	6	2	5	5
Carga de trabajo	11%	5%	11%	21%	52%
Frecuencia	2	1	2	4	10
Falta de control sobre el trabajo	26%	11%	21%	21%	21%
Frecuencia	5	2	4	4	4
Jornada de trabajo	16%	16%	41%	16%	11%
Frecuencia	3	3	8	3	2
Interferencia en la relación trabajo-familia	16%	16%	37%	26%	5%
Frecuencia	3	3	7	5	1
Liderazgo	42%	21%	16%	21%	0%
Frecuencia	8	4	3	4	0
Relaciones en el trabajo	47%	16%	37%	0%	0%
Frecuencia	9	3	7	0	0
Violencia	63%	16%	11%	5%	5%
Frecuencia	12	3	2	1	1

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

En el dominio carga de trabajo el 64% de los trabajadores se ubicó entre los niveles de riesgo Alto y Muy alto. Mientras en los dominios de condiciones en el ambiente, liderazgo, relaciones de trabajo y violencia, la mayoría de los trabajadores se ubicó en un nivel de riesgo entre Nulo y Bajo. Destaca el hecho de que, en el dominio de condiciones en el ambiente de trabajo, el 94% de los trabajadores se ubicó en el nivel Nulo o Bajo (ver Tabla 10).

Tabla 10*Dominios Mérida Corporativo*

Dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	64%	30%	3%	0%	3%
Frecuencia	21	10	1	0	1
Carga de trabajo	9%	18%	9%	27%	37%
Frecuencia	3	6	3	9	12
Falta de control sobre el trabajo	27%	12%	49%	3%	9%
Frecuencia	9	4	16	1	3
Jornada de trabajo	21%	15%	46%	18%	0%
Frecuencia	7	5	15	6	0
Interferencia en la relación trabajo-familia	15%	18%	49%	15%	3%
Frecuencia	5	6	16	5	1
Liderazgo	67%	12%	12%	9%	0%
Frecuencia	22	4	4	3	0
Relaciones en el trabajo	64%	24%	12%	0%	0%
Frecuencia	21	8	4	0	0
Violencia	79%	15%	6%	0%	0%
Frecuencia	26	5	2	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida.

CONCLUSIONES

La empresa debe trabajar en mejorar los resultados las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo. En los tres centros laborales, los trabajadores perciben altas exigencias referente a las cargas de trabajo, así como ritmos acelerados y grandes responsabilidades, esto podría deberse al tipo de operación que tienen, ya que brindan servicio a hospitales y clínicas que laboran las 24 horas, de igual manera se encuentran en constantes revisiones y evaluaciones para verificar que cumplan con la normatividad sanitaria requerida, y algunos departamentos como son Informática, Logística y Mantenimiento deben estar disponibles por problemas que se puedan presentar en los procesos producción y distribución.

Cuando los trabajadores presentan altas cargas de trabajo y se encuentran expuestos a condiciones peligrosas o inseguras en su centro laboral, se pueden desencadenar problemas físicos o de salud, y esto a su vez ocasionar trastornos emocionales, problemas de comportamiento e incluso enfermedades mentales (EU-OSHA, 2007), por lo que es importante la prevención de estas situaciones ya que los trabajadores son el activo primordial en las organizaciones y se deben evitar factores de riesgo que puedan perjudicar su actividad laboral.

En los tres centros, los trabajadores perciben en general buena relación con sus jefes, consideran que éstos explican de manera clara las funciones que deben desempeñarse en cada departamento, informan los resultados que esperan de cada uno y se encuentran en la disposición para solucionar los problemas que se presenten en los centros de trabajo. Así mismo, perciben que la comunicación fluye del nivel superior al nivel inferior y viceversa, lo que puede generar involucramiento de toda la organización. De acuerdo con Werther y Davis (2008), lo anterior puede contribuir a un ambiente de confianza entre directivos y trabajadores. Los trabajadores también perciben compañerismo y un ambiente de respeto y confianza, disposición de ayudar entre sí y trabajar en equipo. En los tres centros de trabajo coincidieron en que en nivel de violencia es Nulo.

El hecho de que sólo en Mérida Planta los trabajadores manifiesten preocupación por las condiciones de su ambiente de trabajo, puede deberse al tipo de trabajo que está relacionado con la producción, llenado de contenedores y distribución, lo que puede generar riesgos de sufrir accidentes por los químicos y sustancias que se manipulan al momento del llenado. Lo anterior puede ocasionar en los empleados miedo, angustia y ansiedad, por lo que la prevención es necesaria para proteger la salud física, psíquica y mental, tal como señala Neffa (2016). En

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Mérida Corporativo los trabajadores no perciben riesgos importantes en cuanto a las condiciones de trabajo, esto podría deberse a que se ocupan del trabajo administrativo, laboran en oficinas y no se encuentran expuestos a la manipulación de productos químicos.

De acuerdo con la calificación general de cada centro de trabajo, se identificó el nivel de riesgo en el que se encuentran y las necesidades de acción que deben llevarse a cabo. Los centros Mérida Sucursal y Mérida Planta se encuentran en un nivel de riesgo Medio, por lo que de acuerdo con la NOM 035 requieren revisar las políticas y programas para la prevención de factores de riesgos psicosociales y violencia laboral. En cuanto al centro de trabajo Mérida Corporativo se ubicó en un nivel de riesgo Bajo, por lo que de acuerdo con la NOM 035, es necesaria una mayor difusión de las políticas y programas de prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral existentes. Se recomienda revisar los casos particulares de los tres centros de trabajo, referente a temas abordados en las categorías y dominios, donde se presentan niveles de riesgo Alto y Muy alto.

Los resultados obtenidos coinciden con los de Colmenares, Guzmán, Cordero y Lara (2019) y Guzmán (2020) en cuanto a que las cargas de trabajo presentan niveles entre Altos o Muy Altos en las organizaciones estudiadas, lo cual puede indicar que las exigencias laborales son altas y es importante que se tomen medidas y se hagan revisiones de estas cargas que tienen una afectación directa en la salud de los trabajadores. Además, el hecho de que la categoría factores propios de la actividad resulte con niveles de riesgo altos puede ocasionar *burnout*, como señalan de López, García y Pando (2014), haciendo que los trabajadores presenten conductas como indiferencia, devaluación, distanciamiento ante el propio trabajo y actitud defensiva. Así mismo se puede presentar baja satisfacción laboral o como señalan Luceño, Talavera, Martín y Escorial (2017) puede afectar el bienestar social de los trabajadores.

Finalmente, se debe resaltar la importancia de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo en México ya que permitirá la creación de estrategias para contrarrestar los efectos negativos de dichos factores, lo cual representa una oportunidad de mejora para las organizaciones, como señalan Leka, Van y Jain (2015). Es decir, contribuye a la elaboración e implementación de políticas y programas organizacionales para mejorar el bienestar y desarrollo integral de los trabajadores, generando una calidad de vida óptima (Segurado y Agulló, 2002). De esta forma, los empleados se sentirán acompañados en los

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

procesos de la empresa, y esto beneficiará su satisfacción laboral, compromiso con la organización y su bienestar social como lo demuestran diversos estudios.

Además de lo anterior, estudios empíricos como el que aquí se presenta sirven de apoyo para la creación de normatividad en el país enfocada a la relación trabajo-salud y contribuyen a enriquecer la literatura sobre aspectos psicosociales y sus implicaciones en las organizaciones de nuestro contexto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2006). *Salud ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 16(1), 43-56.
- Asante, J., Li, M., Liao, J., Huang, Y. y Hao, Y. (2019). The relationship between psychosocial risk factors, burnout and quality of life among primary healthcare workers in rural Guangdong province: a cross-sectional study. *BMC Health Services*, 19, 447. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4278-8>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Carroll, A. (2008). A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices. En McWilliams, A., Rupp, D., Siegel, D., Stahl, G. y Waldman, D. (Eds.). *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility: psychological and organizational perspectives* (pp. 19-46). New York: Oxford University Press.
- Colmenares, J., Guzmán, O., Cordero, B. y Lara R. (2019). Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en empresa confitera de Jalisco. *Revista Salud Jalisco*, 6(1), 64-69.
- Diario Oficial de la Federación (23 de octubre de 2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.
- Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(1), 1-19.
- European Agency for Health and safety at Work (2007). *European Week 2002: Preventing Psychosocial risks at work*. Recuperado de: <http://ew2002.osha.europa.eu>

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

- Gómez, P., Hernández, J. y Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.
- Guadix, J., Carrillo, J., Onieva, L. y Lucena, D. (2015). Strategies for psychosocial risk management in manufacturing. *Journal of Business Research*, 68(7), 1475-1480.
- Guzmán, E. (2020). Factores Psicosociales de Riesgo de la Universidad La Salle Cuernavaca AC. Recuperado de <https://www.lasallecuernavaca.edu.mx/wp/wp-content/uploads/2020/07/Informe-NOM-035.pdf>
- Andrade, V. y Gómez, I. (2008). Salud Laboral. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Leka, S., Van, W. y Jain, A. (2015). Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Safety Science*, 71, 61-67.
- López, M., García, S. y Pando, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia y Trabajo*, 16(51), 164-169.
- Luceño, L., Talavera, B., Martín, J. y Escorial, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y estrés*, 23(2-3), 66-70.
- Martínez M. y Ros R. (2010). De la calidad de la vida laboral a los riesgos psicosociales evaluación de la calidad de vida laboral. *Revista de acciones e investigaciones sociales*, 28, 5-55.
- Moncada, S., Llorens, S., Font, A., Galtés, A. y Navarro, A. (2008) Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España. *Revista Española de Salud Pública*, 82(6), 667-675.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista medicina y seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_risgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf
- Neffa, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo, contribución a su estudio*. Argentina: Universidad Nacional de Moreno.
- Organización Internacional del Trabajo. (OIT, 2009). *Las reglas del juego, una breve introducción a las normas internacionales del trabajo*. Suiza: OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2010). *Entorno laborales saludables: Fundamentos y modelos de la OMS*. Suiza: OMS.
- Ortega, J., Rodríguez, J. y Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 8(14), 155-176.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN Y SUMINISTRO DE GASES INDUSTRIALES Y MEDICINALES EN YUCATÁN.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2012). Marco normativo de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://asinom.stps.gob.mx:8145/Centro/CentroMarcoNormativo.aspx>. México.

Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

Werther, B. y Davis, K. (2008) *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.