

ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS
DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA
DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS

ENABLING ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT: IDENTIFICATION AND ANALYSIS
OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A HYDROCARBON SECTOR COMPANY

MANUEL
PÉREZ FLORENTINO¹

Resumen

Los factores de riesgo psicosociales pueden afectar de forma negativa el entorno organizacional y con ello el bienestar de los trabajadores que integran los centros de trabajo. Es por este motivo que, la implementación de metodologías para la identificación y análisis de dichos factores se ha convertido indispensable para el fomento del entorno organizacional favorable dentro de las empresas.

La presente investigación surge con el objetivo de evaluar el nivel de riesgo en el entorno organizacional de una empresa del sector hidrocarburos, tomando como base los criterios de toma de decisión establecidos en la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgos psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención

Para su desarrollo, el estudio se basó en el método cuantitativo gestionado mediante el Software “Smart 035”, en el cual, se aplicó el cuestionario de la guía referencia III de la NOM-035-STPS-2018 a 52 trabajadores pertenecientes a la empresa. Los resultados obtenidos señalaron un nivel de riesgo medio en el entorno organizacional de la empresa, sugiriendo el reforzamiento mediante la difusión y capacitación con el personal de la política de prevención de riesgos psicosociales, con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable.

En conclusión, se ha obtenido un resultado favorable para la empresa, en donde se identificaron oportunidades de mejora, esencialmente en las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, esto como resultado de los altos índices de respuesta generados en aspectos de cargas de alta responsabilidad, carga mental y las jornadas extensas de trabajo dentro de la empresa.

Palabras clave: entorno organizacional favorable, factores psicosociales.

Abstract

Psychosocial risk factors can negatively affect the organizational environment and with it, the well-being of workers in the workplace. For this reason, the implementation of methodologies for the identification and analysis of these factors has become essential to promote a favorable organizational environment within companies.

The present research arises with the objective of evaluating the level of risk in the organizational environment of a company in the hydrocarbon sector, based on the decision-making criteria established in NOM-035-STPS-2018: Psychosocial risk factors at work: Identification, analysis and prevention.

For its development, the study was based on the quantitative method managed through the “Smart 035” software, in which the questionnaire of the reference guide III of the NOM-035-STPS-2018 was applied to 52 workers belonging to the company. The results obtained indicated a medium level of risk in the company’s organizational environment, suggesting reinforcement through the dissemination and training of the psychosocial risk prevention policy with the personnel in order to promote a favorable organizational environment.

In conclusion, a favorable result has been obtained for the company, where opportunities for improvement were identified, essentially in the categories of factors specific to the activity and organization of work time, as a result of the high response rates generated in aspects of high responsibility loads, mental workload and long working hours within the company.

Key words: favorable organizational environment, psychosocial factors.



¹ UO Global Universidad Online. Doctorante en Administración.

E-mail: manueperez@uv.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0608-4909>

Google Scholar: <https://>

orcid.org/0009-0006-5882-5197



INTRODUCCIÓN²

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), más del 60% de la población del mundo trabaja en los diversos sectores empresariales, de modo que, instaurar un entorno de trabajo seguro y estable se ha transformado en un desafío para las empresas y organizaciones interesadas en los derechos de los trabajadores. Estas empresas se han vistos inmiscuidas en plantear metodologías y estrategias para propiciar un entorno laboral favorable en los centros de trabajo.

En este sentido, la dinámica laboral de la actualidad, ha generado una huella relevante en el desarrollo social del ser humano, repercutiendo de manera considerable en las organizaciones, ya que estas concentran una mayor cantidad de personas en un área durante largos períodos de tiempo. La comprensión de esta convergencia es crucial, puesto que la conciencia de la diversidad humana puede fomentar la creación de entornos laborales propicios para una interacción adecuada entre individuos.

Por ello, es fundamental hacer mención del entorno organizacional, pues forma parte intrínseca de las organizaciones, siendo el medio en el cual los individuos se desenvuelven y desarrollan en los centros de trabajo. Dicho concepto aborda aspectos tangibles como la estructura física de los centros laborales; así como los aspectos intangibles que se refiere a las relaciones interpersonales e intrapersonales de los trabajadores.

Sin embargo, existen diversos factores que afectan su estabilidad considerablemente, impactando de forma negativa en el entorno organizacional, al grado de transformarlo en

desfavorable, llegando incluso a perjudicar la salud física y mental de los trabajadores. Tales elementos se denominan como factores de riesgo psicosociales

Por este motivo, el presente estudio abordó la metodología propuesta en la norma NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención para evaluar el entorno organizacional dentro de la empresa del sector de hidrocarburos, donde previamente existía la necesidad de determinar el nivel de riesgo que se tenía en el centro de trabajo y, al mismo tiempo, dar cumplimiento con la legislación correspondiente en el territorio nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo.

DESARROLLO

El mundo crece a pasos desmedidos y agigantados, en donde los constantes cambios en la era de la globalización han repercutido en las ideas y pensamiento del ser humano sobre la calidad de las condiciones laborales. Debido a esto, desde el siglo pasado surgió el interés por la mejora de dichas condiciones, reconociéndose la importancia de los trabajadores dentro de las organizaciones (Littlewood Zimmerman, 2006).

De acuerdo con Chiavenato (2011), las relaciones humanas son complejas y trascendentes, y cuando los individuos buscan un objetivo en común, deben dejar de lado aquellas conductas que pudieran repercutir negativamente en su entorno para poder dar cumplimiento a las metas. Es por este motivo, que dentro de las instituciones y organizaciones, el área de Recursos humanos es un bien importante para la correcta administración de las personas.

³ Artículo original y derivado del proyecto de investigación titulado: Los factores de riesgo psicosociales y su impacto en el entorno organizacional, Coatzacoalcos, México.

Es sabido que, un entorno organizacional favorable trae consigo numerosos beneficios para las empresas. Entre ellos, destacan la productividad y la mejora de servicios por parte de los trabajadores (Manosalvas et al., 2015). Asimismo, se ha concluido que, un adecuado entorno organizacional contribuye al logro de los objetivos propuesto dentro de las organizaciones (García-Rivas et al., 2021).

De este modo y de acuerdo con Chiavenato (2010), al existir un entorno laboral favorable se fomenta la relación entre los empleados, facilitando el diálogo y aumentando la productividad laboral, a la vez que, se reduce la frecuencia de accidentes, absentismo y enfermedades.

Sin embargo, a pesar de la existencia de investigaciones que han buscado analizar la influencia de estos factores en la productividad laboral, es hasta ahora que el término *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el entorno organizacional* ha tomado importancia en el sector administrativo, pues, estos factores impactan tanto en la productividad de las organizaciones, como en la entereza del personal de trabajo.

El avance del conocimiento en la materia de los *Factores de riesgo psicosociales y su relación con el entorno organizacional* ha permitido que los gobiernos desarrollen normativas que funciones como base para que las empresas creen entornos organizacionales propicios para el desenvolvimiento de los trabajadores y la realización de sus actividades. Un ejemplo de ello, es la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención norma que regula los aspectos de seguridad y salud en el territorio nacional mexicano.

Cabe mencionar, que dicha normatividad surgió por la necesidad de reducir el nivel de estrés laboral en México, puesto que, de acuerdo con los datos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo económico (OCDE) clasificó a México como el segundo país peor calificado en los índices entre el balance de la vida laboral y personal de los ciudadanos, obteniendo de esta forma la etiqueta como uno de los países con ambientes más tóxicos para sus trabajadores. (García, 2019)

De acuerdo con la definición oficial publicada en el Diario Oficial de la federación a través de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2018), la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgos psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención, se determina como una metodología que busca proporcionar el material necesario para efectuar la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, así como, el fomento de un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

La presente investigación procura evaluar el nivel de riesgo de la empresa, en función de los factores de riesgo psicosocial existentes en su entorno organizacional, a través de la perspectiva de sus trabajadores, quienes interactúan de manera cotidiana en el entorno laboral.

Conforme a Rojas (2011), las técnicas de investigación se establecen como un procedimiento metodológico típico, que tiene como principio fundamental generar las respuestas que surjan durante el proceso de la investigación, esto con el objeto de solventar las problemáticas del entendimiento en las disciplinas científicas.

Por esta razón, en el presente estudio se empleará como técnica de investigación, la encuesta, dado que, García citado por Casas-Anguila et al. (2003) establece que es una técnica que utiliza el investigador para recolectar información, a través de, un conjunto de procedimientos estandarizados, con el fin de analizarlos en forma de serie de datos obtenidos a partir de una muestra representativa de una población.

Para la gestión de dicha técnica de investigación, se emplearon como base los criterios de toma de decisión establecidos en la NOM-035-STPS-2018, utilizando como instrumento para la obtención de datos el Cuestionario de Referencia III de La Norma, con el objeto de determinar las necesidades de acción para mitigar y/o prevenir factores de riesgos psicosociales, de acuerdo al nivel de riesgo obtenido en la evaluación del entorno organizacional.

Dicho instrumento de investigación se puede definir como una herramienta disponible para el investigador, con la cual, puede llevar a cabo mediante su aplicación en una muestra, un estudio que sea representativo dentro de una población (Estrada-Illán & Caravantes-Estrada, 2018).

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, suministrando un cuestionario de 72 preguntas en escala de Likert a una muestra de 52 empleados que integran la organización seleccionada de acuerdo a la ecuación establecida en la norma.

Tal y como menciona Tamayo citado por (Santa et al., 2017), el enfoque cuantitativo hace referencia al contraste de las teorías ya existentes, mediante el uso de mediciones y estadísticas

descriptivas, con la finalidad de comprobar una serie de hipótesis surgidas de la misma, para ello, es menester la obtención de una muestra de forma aleatoria o discriminada que tenga como requisito representar la población o el objeto de estudio.

Los puntajes obtenidos por los participantes se calificaron de acuerdo a los lineamientos establecidos en la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgos psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención, donde cada respuesta posee un valor representativo. En este sentido los valores son: para la calificación final (C_{final}): Nulo o despreciable ($C_{final} < 20$), Bajo ($20 < C_{final} < 45$); Medio ($45 < C_{final} < 70$); Alto ($70 < C_{final} < 90$); Muy alto ($C_{final} > 90$).

En cuanto a la puntuación de las categorías se emplean los siguientes criterios en donde Calificación de la Categoría es C_{cat} :

- Ambiente de trabajo: Nulo o despreciable ($C_{cat} < 3$); Bajo ($3 < C_{cat} < 5$); Medio ($5 < C_{cat} < 7$); Alto ($7 < C_{cat} < 9$); Muy alto ($C_{cat} > 9$).
- Factores propios de la actividad: Nulo o despreciable ($C_{cat} < 10$); Bajo ($10 < C_{cat} < 20$); Medio ($20 < C_{cat} < 30$); Alto ($30 < C_{cat} < 40$); Muy alto ($C_{cat} > 40$).
- Organización del tiempo de trabajo: Nulo o despreciable ($C_{cat} < 4$); Bajo ($4 < C_{cat} < 6$); Medio ($6 < C_{cat} < 9$); Alto ($9 < C_{cat} < 12$); Muy alto ($C_{cat} > 12$).
- Liderazgo y relaciones en el trabajo: Nulo o despreciable ($C_{cat} < 10$); Bajo ($10 < C_{cat} < 18$); Medio ($18 < C_{cat} < 28$); Alto ($28 < C_{cat} < 38$); Muy alto ($C_{cat} > 38$).

Las categorías del instrumento, de acuerdo con la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención (NOM-035-STPS-2018)*, incluyen dominios y dimensiones que se presentan a continuación: 1) Categoría Ambiente de trabajo, dominio único: condiciones en el ambiente de trabajo (dimensiones: Condiciones peligrosas e inseguras; Condiciones deficientes e insalubres; Trabajos peligrosos);

2) Categoría Factores propios de la Actividad, dominio 1: Carga de trabajo (dimensiones: Cargas cuantitativas; Ritmos de trabajo acelerado; Carga mental; Cargas psicológicas emocionales; Cargas de alta responsabilidad; Cargas contradictorias o inconsistentes), dominio 2: Falta de control sobre el trabajo (dimensiones: Cargas cuantitativas; Ritmos de trabajo acelerado; Carga mental; Cargas psicológicas emocionales; Cargas de alta responsabilidad; Cargas contradictorias o inconsistentes);

3) Categoría Organización del tiempo de trabajo, dominio 1: Jornada de trabajo (unidimensional), dominio 2: Interferencia en la relación trabajo-familia (dimensiones: Influencia del trabajo fuera del centro laboral; Influencia de las responsabilidades familiares);

4) Liderazgo y relaciones en el trabajo, dominio 1: Liderazgo (dimensiones: Escasa claridad de funciones; Características del liderazgo), dominio 2: Relaciones en el trabajo (dimensiones: Relaciones sociales en el trabajo; Deficiente relación con los colaboradores que supervisa), dominio 3: violencia (dimensión Violencia laboral);

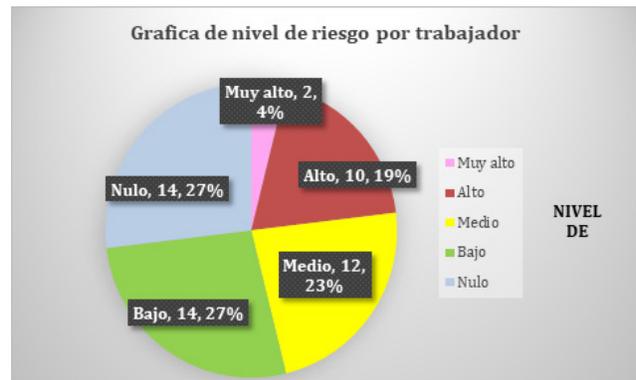
5) Entorno organizacional, dominio 1: Reconocimiento del desempeño (dimensiones: Escasa o nula retroalimentación del desempeño; Escaso o nulo reconocimiento y compensación), dimensión 2: Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad (dimensiones: Limitado sentido de pertenencia; Inestabilidad laboral).

RESULTADOS

Los datos que sirvieron para la identificación del nivel de riesgo psicosocial de forma individual en el entorno organizacional de la empresa del sector de hidrocarburos, fueron recolectados mediante las encuestas impartidas a una muestra de 52 trabajadores. Estas encuestas fueron tomadas del anexo III de la NOM-035-STPS-2018: Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Identificación, Análisis y Prevención.

Figura 1

Gráfica de Nivel De Riesgo Por Trabajador



Fuente: elaboración propia.

El tratamiento de los datos mostró que, dentro de la percepción individual de los trabajadores, el nivel de riesgo psicosocial del entorno organizacional de la empresa se encuentra entre nulo o bajo, debido a que ambos grupos registraron un porcentaje del 27%.

Asimismo, se interpreta que el 23% de los trabajadores consideran un nivel de riesgo medio dentro de las actividades que realiza y que el 19% y 4% de los trabajadores, consideran que los niveles de riesgos psicosociales se encuentran en un nivel alto o muy alto.

Tabla 1

Nivel De Riesgo Promedio Obtenido en Empresa del Sector Hidrocarburos

Nivel de riesgo Promedio	Cantidad De Personal Evaluado	Calificación Promedio
MEDIO	52	76.21

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2

Resultados De Categoría Por Promedio

Nivel de riesgo	Categoría	Promedio por categoría
BAJO	Ambiente de trabajo	6.02
BAJO	Entorno organizacional	11.35
MEDIO	Factores propios de la actividad	36.96
NULO	Liderazgo y relaciones en el trabajo	12.63
MEDIO	Organización del tiempo de trabajo	9.25

Fuente: elaboración propia.

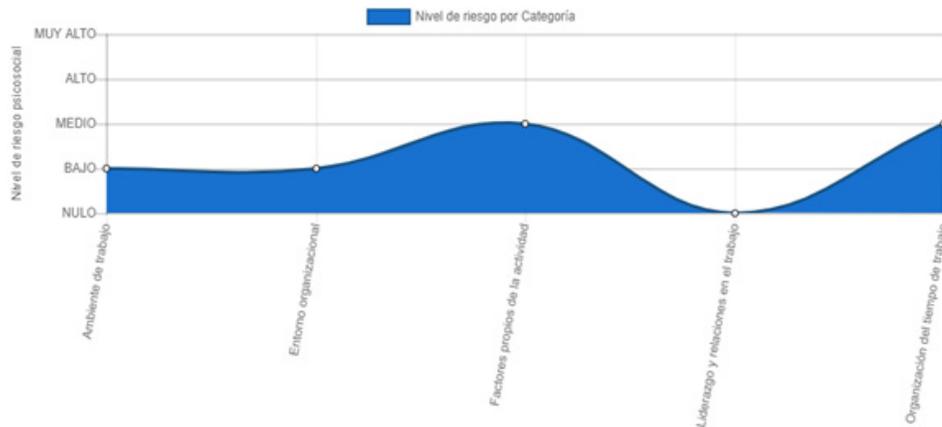
De acuerdo con los criterios de evaluación para el nivel de riesgo proporcionada por la norma, el nivel de riesgo de la empresa del sector de hidrocarburos se ubica en un nivel promedio “Medio”, al registrar una calificación de 76.21.

Con base en el análisis de los datos obtenidos por categoría, conforme a la NOM-035-STPS-2018: Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Identificación, Análisis y Prevención. Se puede deducir lo siguiente:

Como se observa en la Tabla 3, la categoría Ambiente de trabajo registró un nivel de riesgo bajo (promedio de 6.02 unidades); Entorno organizacional, nivel de riesgo bajo (promedio de 11.35 unidades); Factores propios de la actividad, medio (promedio de 36.96 unidades); Liderazgo y relaciones en el trabajo, nulo (promedio de 12.63 unidades); y Organización en el tiempo de trabajo, medio (promedio de 9.25).

Figura 2

Gráfica de Nivel De Riesgo Por Categoría



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones específicas por dominio, se establece que los Dominios de Carga de trabajo y Jornada de trabajo se reportan promedios altos respecto a las demás dimensiones:

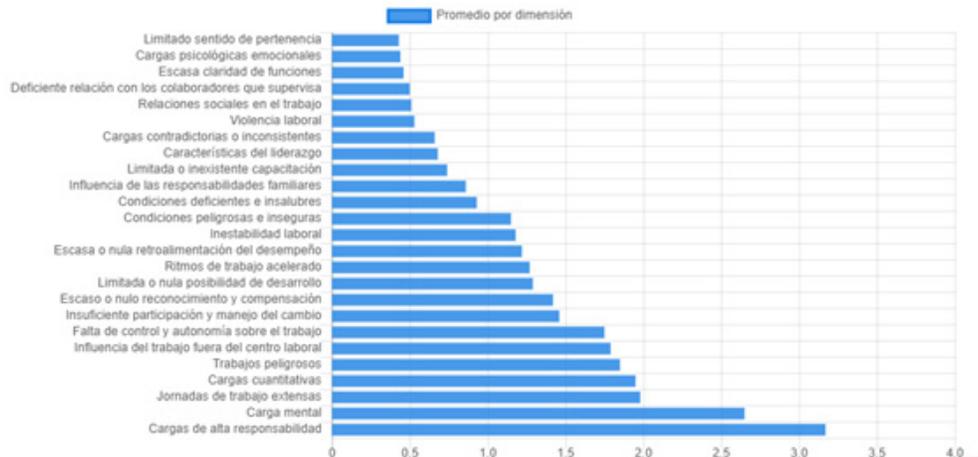
Tabla 3

Resultados De Dimensión Por Promedio

Dominio	Dimensión	Promedio por dimensión
Carga de trabajo	Carga mental	2.65
	Cargas contradictorias o inconsistentes	0.66
	Cargas cuantitativas	1.95
	Cargas de alta responsabilidad	3.17
	Cargas psicológicas emocionales	0.44
	Ritmos de trabajo acelerado	1.27
Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	1.98

Fuente: elaboración propia.

Factores como la carga mental, cargas de alta responsabilidad y jornadas de trabajo pertenecientes a las categorías de: factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, respectivamente, son las dimensiones que mayormente repercuten en los resultados obtenidos durante la evaluación del entorno organizacional en comparación con otros que se establecen dentro de la norma. Tal y como se puede visualizar en la siguiente gráfica:

Figura 3*Gráfica de Nivel De Riesgo Por Dimensión*

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIÓN

Es importante que toda empresa conozca su entorno organizacional y que, derivado de los factores de riesgo psicosociales que existe dentro de estas, analicen el nivel de riesgo que posee, ya que, del mismo modo, estos afectan a los trabajadores de su plantilla laboral.

Uno de los hallazgos obtenidos es que dentro de la empresa relacionada al sector de hidrocarburos se obtuvo un nivel de riesgo “Medio”, sin embargo, de la misma forma también se identificaron oportunidades de mejora de acuerdo a la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosociales obtenidos.

La empresa necesita enfocarse en trabajar en las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo, puesto que, de acuerdo con los datos recabados durante las encuestas, son las categorías con mayor nivel de riesgo obtenido: Ambiente de trabajo, Entorno

organizacional, Factores propios de la actividad, Liderazgo y relaciones en el trabajo y, Organización del tiempo de trabajo.

Además, hay que mencionar, que, gracias al análisis de los datos realizado por dimensiones, el presente estudio proporcionó a la empresa las tres temáticas relacionadas a las categorías de mayor nivel de riesgo en donde los trabajadores consideran que existe mayor índice de factores de riesgo psicosocial: Carga mental, Cargas de alta responsabilidad y Jornadas de trabajo extensas.

Con base en dichos puntos, se espera continuar trabajando en la materia de factores de riesgos psicosociales dentro de la organización, con el objetivo mejorar los índices obtenidos durante el presente año y con ello, reducir o mitigar en la medida posible dichos factores del entorno organizacional de la empresa del sector de hidrocarburos.

En este sentido, el presente estudio ha sido de importancia para la empresa, ya que, con ello

debe de tomar medidas relacionadas a la política de prevención de riesgos psicosocial y determinar programas para la prevención de estos. Asimismo, requiere incentivar al personal a la promoción del entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, a través del reforzamiento de su aplicación y difusión, mediante un programa de intervención, el cual, será de suma importancia para posibles estudios futuros relacionados al cumplimiento de la norma referenciada.

REFERENCIAS

- Casas-Anguita, J., Repullo-Labrador, J., & Donado-Campos J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Chiavenato, I (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Chiavenato, I (2010). *Gestão de Pessoas*. Elsevier, 3. ed. rev. e atual.
- Estrada-Illán, G., & Caravantes-Estrada, J. (2018). *Instrumentos de Investigación*. Universidad Tecnocientífica del Pacífico.
- García-Rivas, J., Ordellin-Font, J., & Castellanos-López, F. (2021). La identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en América Latina: resultados de una encuesta en países miembros de la CISS. CETYS Universidad, 03-29.
- García-Rivas, J., Ordellin-Font, J., & Castellanos-López, F. (2021). La identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en América Latina: resultados de una encuesta en países miembros de la CISS. CETYS Universidad, 03-29.
- Littlewood-Zimmerman, H. F., (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación Administrativa*, (97), 7-25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045194001>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015) El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-Minister*, (26), 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). La Salud Mental en el Trabajo. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Rojas Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 277-297.
- Santa Gadea, K., Federico Gadea, W., & Vera Quiñonez, S. (2017). Rompiendo barreras en la investigación. Ecuador: UTMACH.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención (NOM-035-STPS-2018). Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018