



Fecha de recepción: junio 28 de 2021  
Fecha de aceptación: agosto 5 de 2021

ARTÍCULO ORIGINAL

<https://dx.doi.org/10.14482/sun.37.3.613.62>

## Riesgos laborales de tipo psicosocial y desgaste psíquico en trabajadores de una administración pública mexicana

*Occupational Risks of the Psychosocial Type and Psychic Attrition in Mexican Public Administration Workers*

TIRSO JAVIER HERNÁNDEZ-GRACIA<sup>1</sup>, MARÍA DE LOS ÁNGELES CARRIÓN-GARCÍA<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (México). Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0425-0800>

<sup>2</sup> Doctora Sobresaliente Cum Laude por la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona. Profesora-colaboradora Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Presidenta de la Asociación de Expertos en Psicociología Aplicada, AEPA (Catalunya). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2818-0301>

**Correspondencia:** Tirso Javier Hernández-Gracia. UAEH México. Teléfono: +527712203853. [thernan@uaeh.edu.mx](mailto:thernan@uaeh.edu.mx)

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar la relación de los riesgos laborales de tipo psicosocial y el desgaste psíquico con respuestas de estrés en 985 trabajadores de una administración pública mexicana.

**Materiales y métodos:** El diseño del estudio es no experimental, transversal y cuantitativo. Se aplicó la batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial CTCPSMAC, validada para población iberoamericana, con Alpha de Crombach 0.927 y población mexicana 0,931. Se realizó el análisis de datos a través del programa IBM SPSS Statistics 21 mediante un análisis bivariado y regresión logística binaria.

**Resultados:** Características personales, relaciones interpersonales en el trabajo y carga y ritmo de trabajo están asociados a respuestas cognitivo-emocional, conductual y fisiológica. Ambientes laborales y amortiguadores del riesgo psíquico están asociados a las respuestas conductual y fisiológica. Concepción de las tareas del puesto de trabajo está asociada a las respuestas cognitivo-emocional y fisiológicas. La exposición a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales y características de la empresa, está asociada a respuesta conductual.

**Conclusiones:** La investigación mostró que en la organización pública objeto de estudio existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial del entorno laboral y las respuestas de estrés por parte de los trabajadores que integran la misma, poniendo en riesgo la salud de estos, por lo que es importante considerar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que recién entró en vigencia.

**Palabras clave:** evolución laboral, salud ocupacional, factores psicosociales, desgaste psíquico, ambiente de trabajo. (Fuente:DeCs, BIREME).

## ABSTRACT

**Objective:** The purpose of the present study is to identify the relationship of occupational risks of psychosocial type and psychic attrition with stress responses in 985 Mexican public administration workers.

**Materials and methods:** The study design is non-experimental, cross-sectional, and quantitative. The CTCPSMAC questionnaire, used to study the work conditions of a psychosocial nature, was applied, validated for an Ibero-American population, with a 0.927 Crombach's Alpha; and a 0.931 value for a Mexican population. Data analysis was performed through the IBM SPSS Statistics 21 program, using a bivariate analysis and binary logistic regression.

**Results:** Personal characteristics, interpersonal relationships at work, and work load and rhythm are associated with cognitive-emotional, behavioral, and physiological responses. Work environments and psychic risk buffers are associated with behavioral and physiological responses. Conception of job duties is associated with cognitive-emotional and physiological responses. Exposure to a bad work interrelation with family or social problems, and company characteristics is associated with behavioral response.

**Conclusions:** The research showed that, in the public organization under study, there is a significant relationship between the psychosocial risk factors of the work environment and the stress responses by the workers who integrate it, putting their health at risk, thus, it is important to consider compliance with the Official Mexican Standard NOM-035-STPS-2018, which has just been enacted.

**Keywords:** Labor evolution, occupational health, psychosocial factors, psychic attrition, work environment. (Source: DeCs, BIREME).

## INTRODUCCIÓN

La globalización y las transformaciones en el contexto socioeconómico y los entornos organizativos han influido en la metamorfosis del mercado laboral (1), lo cual ha provocado cambios permanentes en las características del trabajo (2), trayendo consigo mayores exigencias mentales y emocionales en el trabajador para poder enfrentar las demandas actuales de los clientes (3). Todo ello implica que los trabajadores deben adquirir conocimientos, experiencias, conductas, actitudes y habilidades de manera continua, tomando en cuenta la dinámica de los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales que afectan a la empresa y su entorno, lo cual significa que entre más competitividad demande el mercado, mayor será la incertidumbre laboral del trabajador, al estar expuesto a situaciones de exigencia superiores, lo que resulta riesgoso para su salud (3-4).

La salud ocupacional se focaliza en la prevención e intervención de la salud física y psicosocial de las personas en el lugar donde laboran, considerando diversos factores que influyen en la calidad del trabajo, la salud y el bienestar (5). Los factores psicosociales son considerados a partir de la interacción entre el trabajo, los trabajadores, el medio ambiente, la satisfacción de las actividades laborales realizadas y las condiciones organizativas. También se pueden tomar en cuenta aquellos que involucran la capacidad del trabajador, sus necesidades, cultura y situaciones personales. Estos factores afectan positiva y negativamente en la salud, el bienestar y el desempeño del trabajo (6).

El hablar de riesgos psicosociales implica mencionar los peligros a que los trabajadores están expuestos, sin importar la profesión en la que se formaron. Aspectos relacionados con conflictos, agresiones psicológicas y falta de apoyo social, dentro de una organización, contribuyen a que el trabajador, sobre todo el trabajador público que presta servicio de cara al usuario, se sienta insatisfecho, estresado y desmotivado, lo cual afecta su propia salud física y mental, así como los niveles de producción esperados por la empresa (7-8). El trabajo ha sido el foco de atención de investigadores porque se considera un factor relevante tanto en la aparición de enfermedades como en el bienestar del individuo. Además de los ya señalados, la creciente flexibilidad y la precariedad de las condiciones laborales, la intensificación del trabajo y los problemas de relaciones interpersonales en el entorno laboral favorecen estos factores. En el entorno laboral de organizaciones públicas, las demandas laborales son más elevadas, ya que ahí los trabajadores se enfrentan a situaciones complejas, a la presión del tiempo, a la escasez de personal y recursos materiales y al aumento de la demanda de alto rendimiento para garantizar la calidad de la atención; es por ello que el ejercicio de una profesión o vocación en este tipo de escenarios organizacionales implica mantener una estructura de trabajo exigente física y emocionalmente, no obstante, la exposición a experiencias adversas en el trabajo es un factor de riesgo para la salud mental (8).

La evolución misma del trabajo ha traído consigo la necesidad de redimensionar en las organizaciones aspectos como la duración de las jornadas, exceso de fuerza física, condiciones ambientales y de higiene, entre otros; incluso ha dejado de ser una situación meramente individual para convertirse en un problema social y empresarial, visto incluso como un derecho que tienen los trabajadores a que se preserve su salud laboral a través de una mejora continua en sus condiciones generales de trabajo y bienestar, lo cual está demostrado que tienen repercusión positiva sobre la productividad y clima organizacional (9).

Es necesario identificar dos componentes importantes en el desarrollo de los riesgos psicosociales: los factores organizacionales y los laborales. Los primeros están relacionados con la política y filosofía de la organización, su cultura y relaciones laborales; los segundos se enfocan a las condiciones de empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo (10).

Se han desarrollado diversos estudios sobre factores psicosociales, los cuales han demostrado que a medida que el nivel de exigencia laboral, situaciones complejas y estresantes se incrementan en cuanto a la parte física, emocional y cognitiva del trabajador, disminuye la posibilidad de poder

controlar sus efectos, lo cual genera un mayor riesgo de presentar enfermedades asociadas al estrés (11-13). El contexto laboral tiene mayor injerencia en el desgaste psíquico, con respuesta cognitivo-emocional, mientras que el aspecto conductual es también influenciado por el contexto y los factores individuales, y para la respuesta fisiológica es el contenido de trabajo (14).

Es importante resaltar que cuando se habla de desgaste psíquico no necesariamente se hace referencia a síndrome de burnout o quemarse en el trabajo, ya que el significado es distinto, es decir, cuando un individuo presenta síntomas de desgaste psicológico no es que padezca de burnout. Actualmente es complicado definir teóricamente este constructo, ya que diversos autores manifiestan posturas distintas, no obstante, en un informe mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se determinaba el desgaste psíquicos como “...una serie de sufrimientos que van desde la fatiga o la depresión, pasando por perturbaciones inespecíficas (insomnio, indigestiones, frigidez, dolores musculares, etc.) y que se producen o agravan en relación con situaciones de tensión psicosocial en el trabajo” (15).

Las demandas laborales ejercen cierto nivel de presión en los trabajadores (16), mismas que son conceptualizadas como “exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (17). La primera se asocia con la sobrecarga laboral, es decir, las funciones que el puesto demanda son mayores al tiempo que disponen para realizarlas; la segunda tiene que ver con procesos mentales asociados a memoria, atención, concentración y proceso de información; la tercera está relacionada con aspectos afectivos y emocionales derivados del contenido de la tarea, es decir, afectan la parte sentimental y emocional del trabajador; la cuarta se enfoca a la responsabilidad implícita que exige el cargo y que no puede transferirse a otra persona; la quinta está en función de las condiciones físicas donde un trabajador realiza sus actividades, como el ruido, la temperatura, humedad, ventilación, iluminación, entre otros factores; y finalmente la sexta, que hace referencia a que la duración de la jornada puede causar cansancio excesivo e incluso problemas fisiológicos sino se da el tiempo para descansos breves y atención de necesidades básicas (18).

Los factores relacionados con la tarea que definen el papel del individuo dentro de la organización son causantes de la satisfacción laboral, misma que contempla diversos aspectos relacionados con la seguridad y condiciones en el trabajo, la comunicación y relaciones interpersonales, la tecnología, el clima, así como motivación, el rol en la estructura y las posibilidades de promoción. La inte-

racción de los aspectos propios de las personas (edad, patrimonio genético, estructura sociológica, historia, vida familiar, cultura, etc.) relacionada con las modalidades de gestión administrativa y demás aspectos organizacionales inherentes al tipo de proceso productivo impulsan la dinámica de dicha interacción, que se caracteriza por la capacidad potencial de los trabajadores (19). Entre los estudios realizados de riesgos psicosociales se encontró que la inseguridad en el trabajo es un factor común para muchos de los trabajadores encuestados. La crisis económica actual, sumada a la propia naturaleza del sector laboral, son las causas de esta situación. La gran mayoría de los trabajadores se ven afectados por la falta de sentimiento de grupo (20).

Los problemas de salud ocupacional y las enfermedades, lesiones y riesgos relacionados con el trabajo son cada vez más visibles y, en consecuencia, también se están convirtiendo en temas de debates sociales, económicos y políticos en los países en desarrollo. Si bien la salud ocupacional es un problema de salud pública, las dimensiones éticas de la salud y seguridad ocupacional han permanecido en gran medida sin examinar. Los riesgos, lesiones, enfermedades y muertes relacionados con el trabajo deben examinarse cuidadosamente en los países en desarrollo donde las regulaciones de salud y seguridad ocupacional no están establecidas correctamente o donde no existen regulaciones vigentes (21). Es importante mencionar que la conexión de las personas con el trabajo provoca una influencia hacia su salud personal (22, 23). Algunas enfermedades comunes, como la diabetes, obesidad, insomnio, baja o alta presión arterial, accidentes, entre otras, podrían estar relacionadas con factores y demandas de trabajo (24). La OMS ha establecido que el trabajo, en particular, en condiciones de empleo adecuadas y decentes, puede, de hecho, complementar las necesidades que permiten reducir las inequidades en salud en su forma más amplia (21, 24, 25).

Así mismo, vemos que todos los efectos negativos originados por los factores psicosociales laborales nocivos perjudican no solo a los trabajadores, sino también al ámbito laboral, ya que pueden influir negativamente en

Las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo (26).

Tal y como se evidencia, cuando estos son nocivos, se constituyen en un riesgo que aumenta el peligro y la probabilidad del daño causado por el mismo, “puede provocar un daño en el trabajador, induciendo situaciones de riesgo que desencadenan diversas respuestas de estrés (cognitivo-emocional, conductual y fisiológico) generando desgaste psíquico y otras repercusiones negativas para la salud de los trabajadores” (27).

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, transversal y no experimental. La muestra no probabilística está compuesta por 985 trabajadores que laboran en una administración pública estatal ubicada en Pachuca (Hidalgo, México), misma que fue seleccionada por conveniencia. La investigación se clasifica como sin riesgo.

Los resultados fueron obtenidos mediante análisis estadísticos bivariados y de regresión logística binaria a través del *software* IBM SPSS Statistics 21. La batería que conforma el “CTCPS-MAC”, con 75 ítems y previamente validada en poblaciones de Iberoamérica (28), agrupa cuatro dimensiones (contexto de trabajo, contenido de trabajo, factores individuales y desgaste psíquico) y 14 factores, evaluando la percepción que tienen las personas que lo responden de sus condiciones de trabajo de carácter psicosocial en su ámbito laboral, así como de los factores individuales, los síntomas subjetivos y alteraciones de la salud. Se administró previa aceptación y consentimiento informado, siguiendo las normas recomendadas para la aplicación.

Variable independiente principal: riesgos laborales de tipo psicosocial.

Variable dependiente: desgaste psíquico y respuestas de estrés.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se muestran los datos generales de la muestra estudiada, donde el 66,4 % eran hombres, el 30,6 % mujeres y un 3 % no respondió. Un 42,9 % casados, el 21,6 % solteros, el 22,4 % en pareja, el 5,2 % divorciados, un 4,7 % separados, un 2,8 % viudos y un 0,4 % no consta. El 29,9 % tiene dos hijos, el 20,7 % no tiene, el 19,5 % tiene un hijo, el 18,1 % tres hijos, el 10,9 % más de tres y el 1 % no respondió. Respecto a la edad, el 33 % tiene entre 31 y 40 años, el 26,8 % entre 21 y 30, el 23,9 % entre 41 y 50, el 11,2 % entre 51 y 60, un 3,8 % igual o mayor de 61 años, el 1,1 % igual o menor de 20

años y un 0,3 % no consta. El 79,1 % tiene una antigüedad de 2 a 5 años, el 10,3 % menos de un año, el 9,7 % entre 6 y 15 años, el 0,6 % entre 16 y 30 y el 0,3 % no respondió. El 66,7 % tiene contrato fijo, el 15,7 % es funcionario, el 9,8 % tiene contrato temporal y el 4,3 % trabajo por cuenta propia, no respondió un 3,5 %. El nivel de formación para el 34,3 % es de preparatoria, el 26,6 % secundaria, el 18,8 % licenciatura, el 8 % primaria, el 4,8 % formación profesional-**técnica**, el 4,3 % lee y escribe, el 1,3 % maestría, el 0,3 % doctorado y el 1,6 % no respondió.

**Tabla 1. Características personales y laborales**

Características	Porcentajes
<b>Género:</b>	
Hombres	66,4
Mujeres	30,6
No contestó	3,0
<b>Estado civil:</b>	
Casados	42,9
Solteros	21,6
En pareja	22,4
Divorciados	5,2
Separados	4,7
Viudos	2,8
No contestó	0,4
<b>Número de hijos</b>	
Dos hijos	29,9
No tiene hijos	20,7
Un hijo	19,5
Tres hijos	18,1
Más de tres hijos	10,9
No contestó	1,0

Continue...



Características	Porcentajes
<b>Edad</b>	
Entre 31 y 40	33,0
Entre 21 y 30	26,8
Entre 41 y 50	23,9
Entre 51 y 60	11,2
Igual o mayor de 61	3,8
Igual o menor de 20	1,1
No contestó	0,3
<b>Tipo de contrato laboral</b>	
Fijo	66,7
Funcionario (confianza)	15,7
Temporal	9,8
Por cuenta propia	4,3
No contestó	3,5
<b>Estudios (formación)</b>	
Preparatoria	34,3
Secundaria	26,6
Licenciatura	18,8
Primaria	8,0
Formación profesional-técnica	4,8
Solo lee y escribe	4,3
Maestría	1,3
Doctorado	0,3
No contestó	1,6

**Fuente:** elaboración propia.

Se consideran factores psicosociales de riesgo y, por lo tanto, nocivos, todos aquellos que han mostrado puntuaciones normal, regular y nociva, ya que tienen como indicación realizar acción correctora de la anomalía que reflejan, y por otro lado, como factores positivos o protectores, las puntuaciones muy buena y buena.

En la dimensión 1 de Contexto de Trabajo, el 51,1 % considera que es bueno, el 26,8 % muy bueno, el 17,4 % regular y el 4,7 % normal. En la dimensión 2 de Contenido de Trabajo, el 51 % lo considera bueno, el 26,8 % muy bueno, el 17,1 % regular, el 2,7 % nocivo y el 2,4 % normal. En la dimensión 3 de Factores Individuales, el 53,8 % lo considera bueno, el 27,5 % muy bueno, el 13,6 % regular y el 5,1 % normal. En cuanto a la dimensión 4 de Desgaste Psíquico, el 51,4 % considera estar en muy buena condición, el 32,3 % buena, el 12 % regular y el 4,3 % normal.

En la tabla 2 se muestra la prevalencia obtenida en la dimensión 1 de Contexto de Trabajo y sus factores (cultura de organización y gestión, papel o rol en la organización, interrelación trabajo con problemas familiares o sociales y relaciones interpersonales en el trabajo), en la dimensión 2 de Contenido de Trabajo y sus factores (carga y ritmo de trabajo, ambientes laborales, equipos y agentes físicos y concepción de las tareas del puesto de trabajo), en la dimensión 3 de Factores Individuales y sus factores (amortiguadores del riesgo psíquico, características de la empresa y características personales) y en la dimensión 4 de Desgaste Psíquico (respuesta cognitivo-emocional, respuesta conductual y respuesta fisiológica).

Se puede observar que el porcentaje más alto de factor psicosocial de riesgo es la concepción de las tareas del puesto de trabajo (elementos que constituyen la función de un puesto de trabajo), con un 47,6 %, mientras que el factor protector, con un 82,5 %, son las características personales (percepción que tiene el trabajador público sobre sí mismo y sus capacidades), y se muestra desgaste psíquico por respuesta de estrés cognitivo-emocional (elaboración y valoración de las emociones) del 33,3 %.

**Tabla 2. Resultados por dimensiones y factores**

	Dimensión 1. Contexto de trabajo				Dimensión 3. Factores indiv.		
	D1.F1	D1.F2	D1.F3	D1.F4	D3.F1	D3.F2	D3.F3
	Cultura	Rol	Trab. Familia	Rel.Inter	Amorti. guad.	Carac. Emp.	Carac. Per.
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Muy bueno	18,4	36,5	29,1	43,1	37,5	15,5	40,5
Bueno	41,9	36,6	37,9	29,4	33,3	46,7	42,0
Normal	8,2	6,7	16,1	14,1	9,4	10,7	8,6
Regular	28,5	20,2	15,8	13,2	18,6	18,6	8,9
Nocivo	3,0	0	1,1	,1	1,2	8,5	0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	Dimensión 2. Contenido de trabajo				Dimensión 4. Desgaste psíquico		
	D2.F1	D2.F2	D2.F3	D2.F4	D4.F1	D4.F2	D4.F3
	Carga-ritmo	Ambientes	Equipos	Tareas	Cogni. Emoc.	Conduct.	Fisiol. Gica
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Muy bueno	33,3	27,3	35,4	26,5	32,2	59,0	50,9
Bueno	40,8	43,7	32,8	25,9	34,5	25,7	27,4
Normal	7,5	4,3	15,2	22,4	7,5	4,6	5,6
Regular	17,2	20,6	15,7	16,4	22,8	10,7	12,4
Nocivo	1,2	4,1	,9	8,8	3,0	0	3,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia.

Los resultados muestran (tabla 3) que el riesgo de desgaste psíquico con respuesta cognitivo-emocional es menor en el grupo expuesto a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales; también la respuesta de estrés conductual es menor en aquellos afectados por la cultura de organización y gestión y concepción de las tareas del puesto de trabajo; así mismo, la res-

puesta fisiológica de estrés es menor en aquellos expuestos a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales. La concepción de las tareas del puesto de trabajo que mostraba la prevalencia mayor como factor de riesgo psicosocial aumenta 2826 veces la probabilidad de provocar respuesta cognitivo-emocional de estrés y 24 794 veces más la probabilidad de presentar respuesta fisiológica. No obstante, las características personales que presentaba una prevalencia alta como factor protector, cuando son percibidas como nocivas aumentan 18 739 veces más la probabilidad de la respuesta cognitivo-emocional, en 3255 veces más la respuesta conductual y en 4549 veces más la probabilidad de la respuesta fisiológica.

**Tabla 3. Resultados del análisis bivariado de regresión logística binaria**

VD	Variable independiente categórica	Chi cuadrado	Valor de "p" Asociado al Contraste	Coef B	Error Standard	Wald	Sig. para gl 1	OR	IC 95% de la OR	
									Inferior	Superior
D4.F1. Cogni.emoc.	D1.F1.Cultura	24,471	,000	,597	,235	6,480	,011	1,817	1,147	2,878
	D1.F3.Trab. familia	11,688	,000	-1,060	,246	18,502	,000	,346	,214	,562
	D1.F4.Rel.inter	166,330	,000	1,517	,235	41,741	,000	4,557	2,876	7,218
	D2.F1.Carga-ritmo	141,567	,000	1,142	,233	24,080	,000	3,134	1,986	4,946
	D2.F2.Ambientes	90,192	,000	,580	,240	5,824	,016	1,786	1,115	2,861
	D2.F3.Equipos	158,753	,000	,451	,218	4,271	,039	1,570	1,024	2,409
	D2.F4.Tareas	119,713	,000	1,039	,214	23,677	,000	2,826	1,860	4,295
D3.F3.Caracper	145,461	,000	2,931	,295	98,804	,000	18,739	10,515	33,397	
D4.F2. Conduct	D1.F1.Cultura	4,752	,029	-2,313	,450	26,434	,000	,099	,041	,239
	D1.F3.Trab. familia	100,045	,000	1,494	,402	13,832	,000	4,456	2,028	9,794
	D1.F4.Rel.inter	255,426	,000	2,350	,352	44,547	,000	10,482	5,258	20,899
	D2.F1.Carga-ritmo	93,569	,000	1,949	,342	32,391	,000	7,021	3,588	13,736
	D2.F2.Ambientes	55,266	,000	1,168	,418	7,816	,005	3,215	1,418	7,289
	D2.F4.Tareas	19,760	,000	-,978	,412	5,632	,018	,376	,168	,843
	D3.F1.Amortiguad	113,734	,000	1,446	,450	10,324	,001	4,245	1,757	10,254
D3.F2.Character. emp	136,192	,000	1,871	,339	30,481	,000	6,494	3,342	12,616	
D3.F3.Caracper	156,100	,000	1,180	,352	11,214	,001	3,255	1,632	6,496	
D4.F3. Fisiológica	D1.F3.Trab. familia	12,609	,000	-2,665	,369	52,232	,000	,070	,034	,143
	D1.F4.Rel.inter	85,365	,000	,733	,330	4,928	,026	2,082	1,090	3,978
	D2.F1.Carga-ritmo	284,370	,000	2,369	,317	55,915	,000	10,690	5,745	19,892
	D2.F2.Ambientes	300,634	,000	1,384	,305	20,514	,000	3,990	2,192	7,260
	D2.F4.Tareas	259,398	,000	3,211	,435	54,584	,000	24,794	10,579	58,109
	D3.F1.Amortiguad	34,204	,000	,809	,390	4,298	,038	2,247	1,045	4,829
	D3.F3.Caracper	6,609	,010	1,515	,347	19,113	,000	4,549	2,307	8,972

**Fuente:** elaboración propia.

Estos resultados evidencian que además, los factores psicosociales nocivos, como las relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, están fuertemente asociados a la respuesta cognitivo-emocional de estrés; la exposición a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales, las relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, ambientes laborales, amortiguadores del riesgo psíquico y las características de la empresa están fuertemen-

te asociada a la respuesta conductual; una percepción nociva sobre las relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, ambientes laborales y los amortiguadores del riesgo psíquico están fuertemente asociados a la respuesta fisiológica.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación son consistentes con los resultados obtenidos por otros autores respecto a que los factores de riesgo psicosocial del entorno laboral y las respuestas de estrés por parte de los trabajadores públicos que integran la misma ponen en riesgo la salud de estos (29-31).

Estos resultados muestran que los factores psicosociales nocivos, como la concepción de las tareas del puesto de trabajo, las características personales, relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, están fuertemente asociados a la respuesta cognitivo-emocional de estrés; la exposición a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales, las características personales, las relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, ambientes laborales, amortiguadores del riesgo psíquico y las características de la empresa están fuertemente asociados a la respuesta conductual. Todo ello requiere el establecer medidas preventivas que provoquen buenos entornos laborales y que disminuyan la mala percepción que se tiene sobre los factores psicosociales (31).

En función del objetivo establecido en este estudio también se logró entender que existe una percepción nociva sobre la concepción de las tareas del puesto de trabajo, las características personales, las relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, ambientes laborales y los amortiguadores del riesgo psíquico, mismas que están fuertemente asociadas a la respuesta fisiológica. Esto implica también la necesidad de establecer acciones de mejora que tengan un impacto en los factores psicosociales, así como la promoción de ambientes laborales óptimos con el propósito de mantener la salud física y mental de los trabajadores públicos de la empresa (14).

Es importante continuar realizando este tipo de estudios, sobre todo ahora que entramos a la recién era de la COVID-19, toda vez que resulta imprescindible la detección oportuna de factores psicosociales de riesgo que afectan la salud, sobre todo de los trabajadores que prestan un servi-

cio de cara al usuario o derechohabiente, en entornos laborales, para crear planes de prevención eficaces y adaptados a las situaciones cambiantes (33).

Finalmente, coincidentemente con otros estudios similares, no solo es importante establecer acciones preventivas y correctivas que tengan impacto en los factores psicosociales, sino difundir también las políticas de prevención, así como el desarrollo e implementación de programas para hacer frente a los factores de riesgo psicosocial y a la violencia laboral, en los que se promueva un ambiente organizacional de respeto (34).

## CONCLUSIONES

Los hallazgos de la investigación en una administración pública mexicana muestran una alta asociación entre los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral y las respuestas de estrés de los integrantes de la misma, con el consecuente impacto negativo en su salud; de ahí se desprende la importancia del cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, sobre factores de riesgo psicosocial, su identificación y prevención, lo que permite adoptar las medidas preventivas que sean necesarias, así como la promoción de un entorno organizacional favorable para toda su fuerza laboral, evitando, de esta forma, la desmotivación, la insatisfacción laboral, el estrés y las afectaciones a la salud mental de sus trabajadores.

Es importante mencionar que, adecuados los factores psicosociales laborales dentro de la empresa de administración pública objeto de estudio, constituyen un factor de protección ante el desgaste psíquico y las respuestas de estrés (cognitivo-emocional, conductual y fisiológica), y proporcionan un ambiente de trabajo saludable.

**Conflicto de intereses:** ninguno.

**Financiamiento:** ninguno.

**Agradecimientos:** Los autores expresamos nuestro agradecimiento a los trabajadores públicos que participaron en el estudio y a las autoridades de la empresa de administración que permitieron llevarlo a cabo.

**Contribución de los autores al artículo:** Tirso Javier Hernández Gracia: elaboración de marco teórico, estudio de campo y correcciones del manuscrito.

María de los Ángeles Carrión-García: procesamiento y análisis de datos, resultados, conclusiones y discusión.

## REFERENCIAS

1. Doğan D. The effects of globalization on employment: bounds test approach in Turkey simple. *Asian Economic and Financial Review*. 2016;6(10):620-33. Doi: 10.18488/journal.aefr/2016.6.10/102.10.620.633
2. Salgado J, Lería F, Arcos L, Pineda C, González C. Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Psicología*. 2018;36(1):105-34. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a04v36n1.pdf>
3. Parra-Penagos C, Rodríguez-Fonseca F. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro. innov*. 2016;6(2):131-43. Disponible en: [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/view/4602](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602)
4. Agudelo M, Alveiro C, Saavedra B, Ramiro M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Visión de Futuro*. 2016;20(2):1-20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
5. Ferreira A, Carneiro, A. The impact of work-related psychosocial factors on the health and work ability of municipal transit agents. *Rev Bras Promoç Saúde*. 2016;29(4):471-79. Doi:10.5020/18061230.2016.p472
6. Castro N. Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Cienc Trab*. 2018;20(63):155-59. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00155.pdf>
7. Silva JM, Silva LB, Gontijo LA. Relationship between psychosocial factors and musculoskeletal disorders in footwear industry workers. *Production*. 2017;27(1):1-13. Doi:10.1590/0103-6513.231516
8. Quina-Galdino MJ. Psychosocial aspects of work and minor psychic disorders in nursing: use of combined models: *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2018;26(1):1-9. Doi: 10.1590/1518-8345.2769.3068
9. Feria K. Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Lex Social*. 2017;8(1):174-205. Disponible en: [https://www.upo.es/revistas/index.php/lex\\_social/article/view/2921/2304](https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2921/2304)



10. Camacho A, Mayorga DR. Riesgos laborales psicosociales: perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*. 2017;20(40):159-172. Doi: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
11. Muñoz-Fernández SI, Molina-Valdespino D, Ochoa-Palacios R, Sánchez-Guerrero O, Esquivel-Acevedo JA. Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Mex*. 2020;41(1):127-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
12. Suárez-Duarte RJ, Campos-Sequeira LY, Villanueva J, Mendoza-Castro C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*. 2020;3(1):104-19. Doi: <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
13. Delgado-Espinoza SK, Calvanapón-Alva FA, Cárdenas Rodríguez, K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 2020;14(2):11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
14. Carrión-García MA, Hernández-Gracia TJ, López-Barón F, Corichi-García A. Preventing Psychological wear in Healthy Organizations: Research in the State of Hidalgo, Mexico. *European Scientific Journal*. 2016;12(20):38-59. Doi: 10.19044/esj.2016.v12n20p38
15. Organización Internacional de Trabajo OIT (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, higiene y Medicina del trabajo Núm. 56*. Disponible en: <http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
16. Carrión-García MA, Hernández-Gracia TJ. Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud Uninorte*. 2018;34(3):705-714. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/10587/214421443472>
17. Aguilera-Vidal HN, Torres-Torres RI. Estrés laboral en guardias de seguridad. *Universidad y Sociedad*. 2019;11(5):342-48. Disponible en: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
18. Rodríguez AF, Martínez AM, Rodríguez EL. Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de atención. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* 2015;1(44):36-50. Disponible en: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/614/1149>
19. Sánchez-Trujillo MG; García-Vargas ML. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 2017;22(2):161-66. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

20. Ortega-Alarcón JA, Rodríguez-López JR, Hernández-Palma H. Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*. 2017;8(4):155-76. Disponible en: <file:///C:/Users/TIRSOJ~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-ImportanciaDeLaSeguridadDeLosTrabajadoresEnElCumpl-6713605.pdf>
21. Artvinli F. The ethics of occupational health and safety in Turkey: responsibility and consent to risk. *Acta Bioethica*. 2016;22(1):111-118. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/554/55446795012.pdf>
22. Miranda-Hoyes D. Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación y Negocios*. 2016;9(13):20-27. Disponible en: <https://www.ingcomercial.edu.bo/revistainvestigaciony-negocios/index.php/revista/article/view/26>
23. Palacios Nava ME, et al. Situation of Occupational and Environmental Health in Mexico. *Annals of Global Health*. 2018;84(3):348-359. doi:<https://doi.org/10.29024/aogh.2317>
24. Haro-García L, Aguilar-Madrid G, Juárez-Pérez CA, et al. La equidad y la salud en el trabajo: Explorando un área emergente. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2013; 30:671-75. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342013000400021](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000400021)
25. Tamez-González S, Pérez-Domínguez J. La sociedad del riesgo y las inequidades en la salud de los trabajadores. *Salud Pública Mex*. 2012; 14(1): 43-55. Disponible en: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rsap/v14s1/v14s1a05.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rsap/v14s1/v14s1a05.pdf)
26. Ruiz-Polo M. Estrés Laboral. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones; 2016.
27. Carrión-García MÁ. Factores psicosociales laborales, situaciones de conflicto, violencia y mobbing, como determinantes de desgaste psíquico y respuestas de estrés. En: Hernández-Gracia T.J. y Carrión-García MÁ. Mobbing: Un factor silencioso de riesgo laboral en México. Principales aspectos teóricos y hallazgos de investigación. México: Editorial MAPorrúa; 2018.
28. Carrión-García MÁ. CTCPS-MAC: Batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial. España: Saarbrücken; 2014.
29. Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2012; 29(2):237-41. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rpmpesp/v29n2/a12v29n2.pdf>

30. Carrión-García MA, López-Barón F, Gutiérrez AM. Influencia de factores negativos del contexto de trabajo en desgaste psíquico de trabajadores en Colombia. *Hacia promoc. salud.* 2015; 20(1):111-25. Doi: 10.17151/hpsal.2015.20.1.8
31. Carrión-García MA, Hernández-Gracia, TJ. Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud Uninorte.* 2018; 34(3): 705-14. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/issue/view/471>
32. Anaya Velasco A., Saldaña Orozco C, Ramírez Lira E. Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el Departamento de Obras Públicas de un ayuntamiento del sur de Jalisco (México). *Salud Uninorte.* 2017; 33(3): 373-382. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/issue/view/449>
33. Martínez Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Comunicación y Salud.* 2020; 10(2): 301-321. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>
34. Vargas Jaimes C., Bernáldez Jaimes G. B., Gil Gómez U. Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil. 2020; 20(1): 121-130. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>