
Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua



Psychosocial risk factors in automotive distribution agencies in the city of Chihuahua.

Ramos Gutiérrez, Dinorah Albigaldi; Aguilar Vázquez, Juan; Domínguez Espinoza, Iván René

Dinorah Albigaldi Ramos Gutiérrez
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Chihuahua, México

Juan Aguilar Vázquez
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Chihuahua, México

Iván René Domínguez Espinoza
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Chihuahua, México

Revista RELAYN. Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica

Invepy y Asociados S.C, México
ISSN-e: 2594-1674
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 5, núm. 1, 2021
revista@iquatroeditores.com

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/329/3292839005/>

Resumen: El objetivo de esta investigación es identificar los factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua que inciden en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad, encontrándose incidencia negativa o desfavorable. Se usaron los instrumentos indicados en el Diario Oficial de la Federación para la NOM-035, los cuales tienen por escala de medición la ordinal con opciones tipo Likert y con alfa de Cronbach superior a 0.7. Como resultado, el Nivel de presión en la relación obrero-patronal es bastante fuerte entre los miembros de la cadena de suministro, lo que se ha reflejado en un clima laboral desfavorable, aunado a un estilo de liderazgo no positivo. Para recabar la información necesaria se usó Google Forms y se usaron los instrumentos de cuestionario establecido en la NOM con escala ordinal, con base a las Guías de referencia II y III. Se procesó la información mediante el uso de Excel y de SPSS versión 23. El muestreo fue determinístico y aleatorio simple. Se trata de una investigación documental y de campo, mixta. Dirección y gestión de empresas, factores psicosociales.

Palabras clave: Dirección y gestión de empresas, factores psicosociales.

Abstract: The objective of this research is to identify the psychosocial risk factors in Chihuahua City's automotive distribution agencies that adversely affect the quality of life of workers and therefore, having a negative or unfavorable impact on their productivity. Instruments indicated in the Official Gazette of the Federation NOM-035 were used, which have an ordinal scale of measurement with Likert-type options and with a Cronbach alpha higher than 0.7. As a result, the "Level of Pressure" in reference to the employer-employee relationship is extremely intense among members of the supply chain, which is reflected in an unfavorable work environment, combined with non-positive leadership styles. To gather the necessary information, Google Forms and questionnaire instruments established in NOM with an ordinal scale, based on reference Guides II and III were used. The information was then processed with the use of Excel and SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 23. Deterministic and simple random sampling was used. This is a mix of desk and field research.

Keywords: Business and administrative management, psychosocial factors.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias del sector empresarial, con miras a lograr resultados cada vez más eficientes, llevan a preguntar: ¿cuáles son las mejores decisiones de gestión para lograr trascender en los mercados globales? En la actualidad, se plantea que vivimos la "era del cliente" (2010-a la fecha), que históricamente tuvo origen en la era de la producción y el producto (1900-1960), seguida por la era de la distribución (1960-1990) y la era de la información (1990-2010). Estas etapas registran distintas fases y a su vez olas, las cuales serán descritas de manera breve en la revisión de la literatura. En particular, la era del cliente implica conectividad y un alto enfoque a experiencias tanto de clientes internos como externos (INTERACTÚA+, 2014). Sin duda, en toda organización están presentes los enfoques de optimización de recursos.

Los niveles de eficiencia y productividad alcanzados por una empresa quedan determinados por ciertos factores, entre los que destaca el capital humano, pues son las personas quienes participan en los procesos, las operaciones y las actividades que ejecutan las diferentes áreas que integran una empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos planeados, tal como lo afirman Fontalvo- Herrera, De La Hoz-Granadillo y Morelos-Gómez (2017, p. 49).

En tal sentido, se reconoce que en las empresas intervienen diferentes recursos: humanos, técnicos, financieros, entre otros. En la presente investigación se busca enfatizar el capital humano e identificar algunos factores de riesgo psicosocial que impactan en varias agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua. Para ello, el trabajo está dividido en las siguientes áreas: a) caracterización del sector automotriz y de las agencias distribuidoras de autos (comercializadas);

b) la experiencia humana como elemento importante para mejorar la experiencia del empleado; c) los factores psicosociales de la NOM-035 y su influencia en la gestión empresarial; d) problemas de productividad, el bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado.

Para algunos empresarios es difícil percibir esta realidad y ocuparse de las responsabilidades en materia de la calidad de vida del empleado, por lo que buscan deslindarse al respecto; sin embargo, más allá de un cumplimiento legal, el convencimiento real radica en la obtención de los resultados vinculados de manera directa con el clima favorable; la cultura laboral estratégicamente orquestada fomentará mejores niveles de desempeño y productividad en los sectores esenciales de la economía, y en ello, los sistemas de gestión del capital humano y los estilos de liderazgo son elementos o factores clave.

En particular, este estudio ha enfatizado los resultados obtenidos en varias agencias distribuidoras de automóviles en la ciudad de Chihuahua, pero se podrían extrapolar hacia otras empresas del sector automotriz del estado de Chihuahua o de la región norte de México, incluso a otras latitudes del mundo.

Los factores psicosociales podrían influir positiva o negativamente en el rendimiento de los colaboradores de una organización, sobre todo en este momento, en que la situación atípica exige mantenerse más unido, empático y comprometido en el campo profesional en el que se labora. Los resultados obtenidos son contundentes y se pueden precisar los dos factores que han sobresalido para tomarse en cuenta y evaluar las acciones preventivas y correctivas que podrían generar un mejor clima laboral y una mayor satisfacción de los empleados de una organización.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Caracterización del sector automotriz y de las agencias distribuidoras de autos (comercializadoras)

Una empresa puede producir gran cantidad de bienes y servicios, pero este nivel de producción debe estar en correspondencia con los insumos consumidos. Con frecuencia, el concepto de productividad se confunde con otros términos asociados como eficacia y eficiencia, según aseguran Fontalvo-Herrera et al. (2017, p. 50).

La historia de la industria automotriz se remonta a las décadas de 1920 y 1930, cuando General Motors se convertiría en el mayor fabricante de vehículos a nivel mundial, seguido por Chrysler alrededor del mismo periodo. Ambas empresas estaban centradas en la producción en masa, con plantas ensambladoras dedicadas a exportar; como es lógico imaginarse, se han registrado grandes transformaciones en sus procesos productivos y enfoques. Con el transcurrir del tiempo y la llegada de la globalización, el surgimiento de la industria 4.0 (la cuarta revolución industrial) es cada vez más acelerado, y se caracteriza por distintas

«olas» de introducción de electrónica a la industria automotriz, el énfasis en tecnologías de información, entre muchos otros procesos de automatización y robotización de la industria (ASPROMEC, 2019).

A modo de breve reseña, se tiene que la economía de costos llevó a reevaluar varios de los procesos de la industria automotriz, los cuales fueron relocalizados. El mercado empezó a satisfacerse mediante la importación de materia prima, procesos de ensamblaje e inclusive el producto ya terminado. Los fabricantes, que en un inicio eran norteamericanos, se hicieron europeos, luego asiáticos y latinoamericanos. En particular, en México, la región del Bajío ha sido la zona geográfica y cultural del país que se considera el corazón del sector automotriz, ya que cuenta con gran experiencia en la implementación de estrategias para impulsar (MEXICOindustry, 2016.) a la industria manufacturera.

Los modelos de gestión de capital humano, a la par de los modelos económicos y productivos, han sufrido modificaciones importantes. Es preciso señalar que, a diferencia de las cadenas de suministro de otros sectores, la gestión de distribuidores autorizados es muy diferente, ya que dichos intermediarios únicamente hacen la gestión de exhibición y la venta de los vehículos, con almacenaje en los centros de distribución de las mismas ensambladoras; las distribuidoras entran en un esquema donde se ofertan distintos servicios financieros, que incluyen el seguro del vehículo y el financiamiento para adquirirlo.

De acuerdo con Fontalvo et al. (2017), los sistemas de gestión de calidad empresarial demuestran la importancia que tienen los costos y los niveles de productividad en las organizaciones, así como su impacto directo en los resultados alcanzados, facilitando la labor de los mandos directivos que guían a toda organización hacia el logro de objetivos previstos y al aseguramiento de resultados más productivos (p. 49).

La misma naturaleza de la industria, debido a protocolos de calidad y esquemas tradicionales, plantea hiperjuridicación de la empresa, además de un «Nivel de presión» bastante fuerte en la relación, esto por múltiples factores, en especial por aspectos de venta y comercialización (ASPROMEC, 2019); además, las brechas generacionales también resultan determinantes, pues cada nueva generación plantea necesidades, formas de trabajo y administración diametralmente opuestas, y es aquí donde tiene lugar el liderazgo disruptivo, con énfasis en la inteligencia emocional.

De acuerdo con MEXICOindustry (2016), es importante identificar las áreas de oportunidad en gestión de capital humano, certificaciones de procesos, financiamiento e innovación, para así poder acelerar las oportunidades del sector. Según ASPROME (2019), aunque existen

barreras culturales, los procesos colaborativos darán la ventaja evidente a cada eslabón o miembro de la cadena de suministro. No se trata sólo de temas de mera logística de materiales, sino que abarcan el capital humano, acompañado de estrategias de negocio.

La experiencia humana como factor importante para mejorar la experiencia del empleado

Las tendencias en gestión de capital humano abarcan, principalmente: la experiencia humana, las tecnologías y herramientas de apoyo, el constante aprendizaje, desarrollo y crecimiento del empleado. La experiencia del empleado es la tendencia por la cual las organizaciones están centrando sus esfuerzos al medir la relación entre compromiso y productividad. Logra el doble de innovación, de satisfacción por parte del cliente y 25% más de

utilidades que las organizaciones que trabajan las experiencias de sus empleados. Algunas recomendaciones son: darle sentido al trabajo, tener un propósito, crear una visión con enfoque humano (GRUPO C&H, 2020).

El objetivo del enfoque humano es centrarse en las necesidades psicológicas del trabajador, apoyarle en lo que esté al alcance y sea responsabilidad directa de la organización. Es aquí donde inciden estudios diagnósticos como el de la NOM-035 de factores psicosociales. Los nuevos factores y estrategias que garantizan la competitividad de las empresas del sector consideran un elemento clave al capital humano y lo definen como estrategia competitiva en un nuevo contexto internacional. Por otro lado, Fontalvo et al. (2017) aseguran que:

Las formas de trabajo y de producción adoptadas por las organizaciones también determinan el grado de productividad que se pueda alcanzar, estas tienen en cuenta los movimientos humanos que se llevan a cabo, las herramientas que se utilizan, los instrumentos de trabajo, los materiales que se transforman y las máquinas empleadas, la productividad por este factor se mejora mediante optimización del trabajo, produciendo con mayor eficacia, incurriendo en un esfuerzo, costo y tiempo mínimo ... La excesiva rigidez de muchas organizaciones les impide prever los cambios en el mercado lo que les dificulta responder a ellos con la flexibilidad necesaria causando en muchas ocasiones ineficiencia en toda la organización (p. 53).

Adicionalmente, Cequea y Nuñez (2011, citados en Fontalvo et al., 2017, p. 54) señalan que la productividad tiene una naturaleza multidimensional y, por tanto, son muchos los factores que afectan su desarrollo. Estos autores identifican que el recurso humano afecta de tres formas diferentes a la productividad organizacional, pues las personas pueden actuar individualmente, en grupo o como organización, teniendo en cuenta factores psicológicos o psicosociales. En el recurso humano existen diversos factores que afectan su productividad, entre ellos se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje, la formación, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, la cultura organizacional y el sistema de recompensas.

Los factores psicosociales de la NOM-035 y su influencia en la gestión empresarial

De acuerdo con Rubio y Górniz (2018), los factores psicosociales se definen como las condiciones del trabajo que al interrelacionarse con las condiciones del ambiente del trabajador y las percepciones, así como las experiencias de éste, pueden estimular o afectar su salud, su calidad de vida o bienestar. Cuando se hace referencia a los factores de riesgo se consideran las condiciones ambientales del trabajo, como agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; aspectos relacionados con la organización, tales como procesos, procedimientos y relaciones

interpersonales que pueden afectar la salud y el desempeño de los trabajadores.

Por su parte, México ha publicado en el Diario Oficial de la Federación (23 de octubre de 2018), la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo Identificación, análisis y prevención, en donde se establecen los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Es una norma que rige a nivel nacional y aplica a todos los centros de trabajo, entendiéndolos como el lugar o los lugares donde se llevan a cabo actividades de explotación de recursos (Rubio & Gómez, 2018).

En cuanto a la obligatoriedad de la ejecución de las acciones que previene la norma, el mismo documento establece que entrará en vigor a los doce meses posteriores a su publicación y que se pedirán evidencias documentales después de dos años posteriores a su publicación (Rubio & Gómez, 2018).

De acuerdo con Moreno (2018), el artículo 3 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo define los factores psicosociales como "aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral [...] consecuencia del trabajo".

La NOM-035 tiene como finalidad identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales. El área de capital humano podría tomar esto como una fortaleza para examinar los factores como son el estrés, la ansiedad y la inseguridad, entre otros, que impactan inmediatamente en el bienestar del trabajador, y por ende, en el rendimiento de la empresa. Por tanto, con esto se persigue que los directivos y sus colaboradores reflexionen sobre el valor que representa no cometer comportamientos o

descuidos que comprometan la seguridad de los trabajadores y empleados (Gradwohl, 2019). La NOM-035 considera tanto obligaciones para el patrón como para el trabajador, las cuales se enfocan en implementar nuevas y mejores formas de trabajar que generen valor a ambas partes y que ayuden a aumentar la productividad por medio de un ambiente saludable (Moreno, 2018; Ramos, 2019).

Problemas de productividad, bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado

El reto en la organización y dirección de empresas en este siglo XXI no se presenta fácil; como ya se ha mencionado con anterioridad, los desafíos son multivariados, sobre todo en la gestión del capital humano. Muchos autores afirman que la interacción entre las personas en el lugar de trabajo es una fuente de estrés; en este sentido, el término burnout fue introducido en la década de 1970 y en sentido literal significa "estar exhausto" o "quemado", y es característico de aquellas profesiones que consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de alta relevancia al usuario (Ruiz, 2015, citado en Caicedo, 2020, p. 5). Algunas investigaciones refieren que una mayor incidencia del síndrome se presenta entre los 37 y 46 años de edad.

Además, llega a ser más frecuente en el sexo femenino porque la mujer suele tener puestos de trabajo con menos poder y más nivel de exigencia, y en algunos casos, la remuneración es menor en comparación con otros puestos similares en el mercado laboral. Otros factores que inciden en esta condición en la mujer podrían ser la menor percepción de eficacia en el trabajo y la mayor dependencia del reconocimiento ajeno, de acuerdo con el estudio citado por Caicedo (2020, p. 12).

De acuerdo con la investigación y enfocados en los factores propios de la actividad, se puede observar que las cargas psicológicas emocionales

presentan un nivel de dominio muy alto. Además, al analizar el liderazgo y las relaciones en el trabajo, existe una deficiente relación del encargado con los colaboradores que supervisa. Encontramos que en varias agencias de distribución de automóviles de la ciudad de Chihuahua, incluidas en esta investigación, la mayoría de las posiciones de supervisión o jefaturas son ocupadas por mujeres (tablas 2 y 3).

En este sentido, se conoce como estrés a cualquier agresión emocional, física, social, laboral, económica o de otro tipo que exija una respuesta del individuo. Una situación de emergencia genera estrés menor, cuyo objetivo es responder a la situación o mantenerse a la defensiva; sin embargo, cuando la agresión es constante y prolongada, la persistencia de presiones externas puede producir falta de concentración, ansiedad, irritabilidad y conductas neuróticas cíclicas extenuantes, lo que conduce a sentirse desequilibrado, atrapado en la propia situación, con una motivación deteriorada y baja adaptación social, como lo describe Caicedo (2020, p. 8).

Así pues, la exposición al estrés crónico laboral es un rubro trascendente en la gestión de capital humano, un ejemplo que resulta de ello es el desgaste profesional, conocido también como síndrome de burnout (SB), que ha causado un impacto en la sociedad, por lo que es un tema de investigación en diferentes áreas laborales (Morales, Benavides & Flores, 2017, p. 111).

Tomando como referencia que en México, durante las últimas décadas, se ha deteriorado la forma en que se trata al personal en las empresas, los trabajadores son proclives a padecer el SB. Por lo anterior, evaluar los riesgos psicosociales y sus consecuencias es esencial cuando se trata de la salud del trabajador, su satisfacción, su calidad de vida y su productividad (López, 2017).

Cabe destacar la importancia de combatir las fuentes de estrés en las organizaciones y hacer un reconocimiento por la labor que

desempeñan los colaboradores más destacados mediante compensaciones e incentivos económicos y no económicos para aumentar el nivel de compromiso y desempeño laboral, lo que se reflejará posteriormente en una mayor productividad (eficiencia y eficacia), mejora en el ambiente de trabajo y calidad de vida para los colaboradores (Cárdenas, 2020, p. 8).

Cuando el empleado sufre de estrés laboral y burnout deja de ser productivo y se convierte en un mal embajador de la empresa y de la marca; infortunadamente, los casos de estrés laboral en México van al alza, pero difícilmente las organizaciones querrán admitir que las afecciones que sufre un trabajador son causadas por estrés laboral (López, 2017).

METODOLOGÍA

Este trabajo se basa en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2018). Se tomaron en consideración las Guías de referencia 11 y 111. Con base en la NOM-030-STPS-2009 y NOM-035-STPS-2016, se trabajó el

instrumento señalado en el DOF (2018). La validez estadística se obtuvo con coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7 (posteriormente se detallará este aspecto). La Guía de referencia 1 se descartó al servir como filtro para saber si era necesario responder las demás secciones (Guías 11 y III). La Guía de referencia 11 consta de 46 preguntas evaluadas con escala de Likert con las siguientes opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca; así como dicotómicas de respuesta Sí o No. La Guía de referencia 111 consta de 72 preguntas con escala similar.

De conformidad con Littlewood-Zimmerman, Uribe- Prado y Gurrola (2020), se toman las siguientes consideraciones: el cuestionario de la Guía de referencia III de 72 ítems propuesto por la NOM-035 mide 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones, las categorías se subdividen en dominios y éstos en dimensiones, cada dimensión está conformada por entre 1 y 8 ítems. El cuestionario de 72 ítems (NOM-035) se califica con una escala tipo Likert, donde 0= siempre, 1= casi siempre, 2= algunas veces, 3= casi nunca y 4= nunca. El segundo renglón identifica los ítems que se califican de manera inversa debido a que no reflejan riesgo. Por otra parte, la «Calificación del Dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el Dominio. La Calificación de la Categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la Categoría, [...] [La] Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario". La norma no explica la calificación de las dimensiones, pero se entiende que es la suma de los puntajes de sus correspondientes ítems, que varían entre 1 y 8. En la evaluación global, por contenido y por dominio (NOM-035), las tablas explican que un puntaje mayor que 140 es «Muy alto» o peligroso, y puntajes de menos de 50 son nulos o despreciables, lo que significa que, en general, no hay riesgo. Las tablas de operacionalización de variables e indicadores que plantea la norma muestran que los puntajes altos significan riesgo y los puntajes bajos significan fuera de riesgo por categoría y por dominio. Es notable que el rango de las escalas varía debido a la diferente cantidad de ítems involucrados. Como lo indica la norma, el alfa de Cronbach de la evaluación global (72 ítems) refleja confiabilidad superior a 0.7 (0.96 se clasifica como muy alto), por lo que el error de medición del cuestionario es bajo. Sin embargo, la validez del instrumento ha sido cuestionada, ya que la NOM-035 no ofrece información o referencias sobre cómo se diseñó el cuestionario y tampoco sobre su validez.

El punto 10.3 en la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, indica la correcta selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral o las unidades de verificación, con el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para la evaluación de la conformidad. Se realizó un muestreo diagnóstico

en 19 agencias de distribución de automóviles de la ciudad de Chihuahua con base en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) con el siguiente criterio (tabla 5.1):

Núm. total de trabajadores	Núm. de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

TABLA 5.1
Muestreo
dof(2018).

Corno se detalló anteriormente, para la interpretación de los resultados, la norma nos indica una serie de tablas con equivalencias en puntos y rangos para determinar el estado del centro de trabajo. Las variables e indicadores están preestablecidos de igual forma y se detallan en los resultados del presente documento.

Las variables e indicadores están preestablecidos de igual forma y se detallan en la NOM-035-STPS-2016 y 2018. El muestreo fue deterrnístico y aleatorio simple; con base en el DENUE, eran en total 25 agencias distribuidoras de automóviles y fueron 19 a las que se pudo acceder, siendo así una muestra de empresas por conveniencia. En relación con el muestreo, dentro de cada agencia se siguieron los

lineamientos de la norma ya señalados, y las personas que respondieron la encuesta fueron determinadas por la misma empresa, siendo en su mayoría personal a nivel de confianza.

Para recabar la información se usó Google Forms y se aplicaron los instrumentos de cuestionario establecidos en la norma con escala ordinal. Se procesó la información mediante el uso de Excel y de SPSS versión 23. La investigación fue documental y de campo, mixta, ya que se basa en diferencia de percepciones de los trabajadores y su sentir con respecto a la empresa para la cual laboran. La misma norma indica, a través de matrices de operacionalización de variables, el procedimiento y los valores a emplear para analizar la información que se recabe, cómo se debe procesar, analizar e inclusive señala cómo presentar la información resultante. La consistencia interna con coeficiente preestablecido, instrumentos previamente sometidos a pruebas de confiabilidad corno lo indica la NOM en el DOF, y de confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a 0.7.

Se plantea la siguiente hipótesis:

Existe incidencia negativa de los factores psicosociales en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad (influencia en la gestión empresarial) en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

RESULTADOS

En la tabla 2 se presenta el resumen de los resultados del cuestionario de la Guía de referencia II, se observa que la carga del trabajo y la falta de control que se tiene sobre éste desde la percepción del empleado claramente repercute o interfiere en la relación trabajo/familia. De conformidad con la NOM-035, al encontrarse un resultado global alto del cuestionario, se deberá establecer un programa de intervención que

incluya una campaña de sensibilización, así como revisar y reforzar la aplicación y difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y de violencia laboral, , además de la promoción de un entorno organizacional favorable.

Categoría	Dominio	Dimensión	
Ambiente de trabajo Ccat<3 nulo o despreciable	Condiciones en el ambiente de trabajo Ccat<3 nulo o despreciable rdo 2.684	Condiciones peligrosas e inseguras	
		Condiciones deficientes e insalubres	
		Trabajos peligrosos	
Factores propios de la actividad 20< Ccat <30 medio rdo25.557	Carga de trabajo 16<Cdom<20 Medio rdo 16.978	Cargas cuantitativas	
		Ritmos de trabajo acelerado	
		Carga mental	
		Cargas psicológicas emocionales	
		Cargas de alta responsabilidad	
		Cargas contradictorias o inconsistentes	
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	
Falta de control sobre el trabajo 8<Cdom<11 Medio Rdo 8.578	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	Limitada o inexistente capacitación	
		Jornada de trabajo 2<Cdom<4 medio rdo 2.210	Jornadas de trabajo extensas
			Organización del tiempo del trabajo 4< Ccat <6 medio rdo 4.473
Liderazgo y relaciones en el	Liderazgo 3<Cdom<5 Bajo 4.473	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	
		Influencia de las responsabilidades familiares	
Liderazgo y relaciones en el	Liderazgo 3<Cdom<5 Bajo 4.473	Escasa claridad de funciones	
		Características del liderazgo	

TABLA 5.2
Guía de referencia II. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.

trabajo 10< Ccat <18 Bajo Rdo 17.178	Relaciones en el trabajo 5<Cdom<8 Bajo rdo 6.652	Relaciones sociales en el trabajo Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia Cdom<7 Nulo o despreciable rdo 6.052	Violencia laboral
Total final 109.954 C_{final}>90 Muy alto		

elaboración propia con base en la NOM -035 (dof, 2018).

En la tabla 5.3 se observa una clara deficiencia en el liderazgo al ser autocrático y coercitivo, aunado a la carga laboral, que se traduce en cargas psicológicas emocionales y una deficiente relación con los colaboradores que supervisa. La misma naturaleza del trabajo administrativo no permite planificar mucho, sin embargo, las condiciones laborales en general no fueron favorables. Los trabajadores manifestaron estrés y ansiedad, además de encontrarse en una clara situación de burnout. Se reitera la necesidad de implementar un programa de intervención. La falta de control sobre el trabajo a la cual se refieren los trabajadores, se centra en el poder de influir o no en su autonomía, sus decisiones, la elección de los métodos a utilizar en la realización de tareas, la cantidad de trabajo, el control sobre los tiempos del trabajo, entre otros aspectos. Asimismo, el sentido

del trabajo, lo significativo de las actividades y la integración de su trabajo y de su persona a las estrategias empresariales, hacen que los empleados perciban una dinámica de "ellos y nosotros", es decir, no tienen la percepción de que se compartan intereses ni se considera que exista posibilidad real de capacitarse, crecer o desarrollarse en la empresa.

Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo Muy alto Ccat >14	Condiciones en el ambiente de trabajo Alto 99<Cfinal<140	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad Ccat >60 Muy alto	Carga de trabajo Muy alto Cdom>37	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
	Falta de control sobre el trabajo Muy alto Cdom>25	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
		Limitada o inexistente capacitación
Organización del tiempo de trabajo Muy alto Ccat >13	Jornada de trabajo Muy Alto Cdom>6	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo/familia Muy alto Cdom>10	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo Muy	Liderazgo Muy alto Cdom>20	Escasa claridad de funciones Características del liderazgo
	Relaciones en el	Relaciones sociales en el trabajo

TABLA 5.5

Guía de referencia III. Concentradora Grupos de ítems dominio y categoría.

alto Ccat >58	trabajo Muy alto Cdom>21	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia Muy alto Cdom>16	Violencia laboral
Entorno organizacional Muy alto Ccat >23	Reconocimiento del desempeño Muy alto Cdom>18	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad Muy alto Cdom>10	Escaso o nulo reconocimiento y compensación
		Limitado sentido de pertenencia
Resultado global final	Cfinal>140 Muy alto	

elaboración propia con base en la NOM -035 (dof, 2018).

A continuación, se presenta de manera visual, por diferencia de percepciones, un resultado concentrado de los factores más representativos que inciden negativamente en la calidad de vida del trabajador:

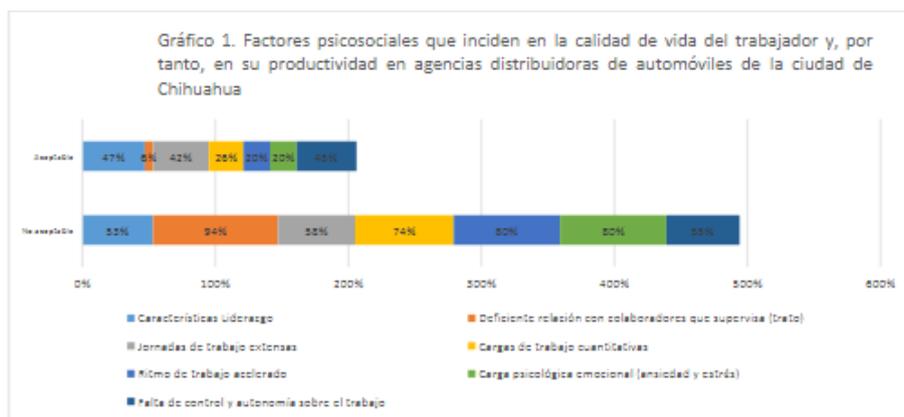


GRAFICO 5.1

Factores psicosociales que inciden en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de chihuahua
elaboración propia con base en la NOM -035 (dof, 2018).

El gráfico 5.1 muestra con nivel No aceptable en la percepción de los trabajadores las características liderazgo (estilo autocrático) (53%); deficiente relación con colaboradores que supervisa (trato por el mismo estilo) (94%); jornadas de trabajo extensas (58%); cargas de trabajo cuantitativas (74%); ritmo de trabajo acelerado (80%); carga psicológica emocional (ansiedad y estrés) (80%); falta de control y autonomía sobre el trabajo (55%).

Se acepta la hipótesis: Existe Incidencia negativa de los factores psicosociales en la calidad de vida del trabajador y, por tanto, en su productividad (influencia en la gestión empresarial) en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua.

DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de forma crítica y compararlos con resultados encontrados por otros autores, se está de acuerdo sobre la posibilidad de que al aplicar los cuestionarios sugeridos en la Norma los resultados del diagnóstico sean de riesgo. De conformidad con Littlewood Zimmerman, Oribe-Prado y Gurrola (2020), se recomienda rediseñar el Cuestionario NOM-035 de 72 ítems debido a áreas de oportunidad en la confiabilidad y validez en los instrumentos señalados en el DOF, ya que es altamente probable que se diagnostiquen algunos o varios casos de trabajadores que estén en riesgo Alto o Muy Alto, aunque la NOM-035 permite que los centros de trabajo diseñen y apliquen sus propios cuestionarios, siempre y cuando cumplan con los requisitos de confiabilidad y validez señalados en el numeral 7.5. Aunado a lo anterior estos mismos autores mencionan como muy importante el aplicar varios diagnósticos.

Aunque el camino por recorrer para mejorar las condiciones y salud de los trabajadores en sus respectivos centros de empleo, así como su productividad es largo, la obligatoriedad de la Norma potencializará condiciones óptimas para trabajadores más productivos, por lo tanto, este tipo de iniciativas, aún y con sus áreas de oportunidad son positivas. De acuerdo con Rubio y Gómez (2018) en Latinoamérica existen países como Colombia, Perú, Ecuador y México que se están sumando al establecimiento de un marco normativo con relación en la salud ocupacional, específicamente para el diagnóstico e intervención de los factores psicosociales en el trabajo, y este marco normativo cuenta con concordancias en sus aspectos a evaluar. En Colombia a través de la Resolución 002646 de 2008, Perú y Ecuador, a través de la Resolución Ministerial N° 374-2008-TR (30/11/ 2008)7 y la DSST- NT-258

respectivamente y en México en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

CONCLUSIÓN

Tal como se mencionó en la revisión de la literatura, la misma naturaleza de la industria emplea un "Nivel de presión" en la relación bastante fuerte entre los miembros de la cadena de suministro que se ha reflejado en un clima laboral desfavorable, aunado al estilo de liderazgo no positivo. Debido a la crisis económica y a la contingencia por la pandemia de COVID-19, los procesos de gestión administrativa y del capital humano cuentan con mayores estresores en la realización de actividades cotidianas. Entre las posibles propuestas para mejorar el clima laboral están contar con el apoyo de residentes o practicantes si no es posible reestructurar puestos y cargas de trabajo de manera formal, al revisar las descripciones de puestos y la estructura organizacional. Deben balancearse las cargas de trabajo en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua para disminuir los factores de riesgos psicosocial. Los problemas de bienestar, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de agotamiento del empleado respaldan la clara necesidad de implementar un programa de intervención, ya que tarde o temprano dichos factores van a repercutir en la tan deseada productividad del negocio. La falta de control sobre el trabajo a la cual se refieren los trabajadores, se centra en el poder de influir o no en su autonomía, sus decisiones, en la elección de los métodos a utilizar en la realización de tareas, la cantidad de trabajo, el control sobre los tiempos del trabajo, entre otros aspectos. De la revisión teórica realizada para el presente artículo se rescata la crítica a la validez y confiabilidad a los instrumentos de la NOM-035 como un punto importante a contemplar, sin embargo, la misma norma muestra libertades a los empresarios; la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional plantea un gran reto a los empleadores, a fin de desarrollar fuentes de empleo que no generen daños de salud en su plantilla laboral.

REFERENCIAS

- Asociación de Profesionales para la Competitividad del Mecanizado (ASPROMEC) (05 de 03 de 2019). *La industria 4.0 y sus orígenes*. Recuperado de <https://aspromec.org/la-industria-4-0-y-sus-origenes/>
- Caicedo, E. K. (2020). *Efecto de burnout en los docentes privados en Guayaquil*. Artículo Científico. Repositorio Dspace. Recuperado de <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1203>
- Cárdenas A., P. B. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
- Diario Oficial de la Federación (DOF)* (23 de octubre de 2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- Fontalvo-Herrera, T., De La Hoz-Granadillo, E. & Morelos-Gómez, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Grandwohl, C. (28 de octubre de 2019). NOM-035 y el reto de las áreas de Capital Humano. *Revista Expansión*. Recuperado de <https://expansion.rnx/opinion/2019/10/28/nom-035-y-el-reto-de-las-areas-de-capital-humano>
- Grupo C&H (2020). Tendencias en el Sector Automotriz. Guía para directivos, contralores y gerentes de RRHH Grupo C&H. Recuperado de <https://paginas.grupocyh.com/lp-tendencias-sector-automotriz>
- INTERACTÚA+ (23 de mayo de 2014). Cadena de Valor de la experiencia de cliente. Recuperado de <http://web.interactuamas.com/2014/05/experiencia-de-cliente-parte-1/>
- Littlewood-Zimmerman, H., Uribe-Prado, J. & Gurrola, M. (2020). Confiabilidad y validez de las 5 categorías del cuestionario NOM- 035 de 72 ítems. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 16(1), 72- 86. Recuperado de <https://cienciasadm.vstyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/252>
- López, S. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1, 55-71. Recuperado de <https://doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- MEXICOindustry (2016). BAJÍO: Corazón del sector automotriz. Recuperado de <https://mexicoindustricom/noticia/bajo-corazon-del-sector-automotriz>
- Moreno, J. D. (2018). Marco legal de los factores de riesgo psicosociales. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1er-jornada/02-Marco-Legal.pdf>
- Ramos, H. E. (2 de noviembre de 2019). Riesgo psicosocial en México. *Revista Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/opinion/2019/11/02/riesgo-psicosocial-en-mexico>
- Rubio, S. M. & Gómez, R. V (2018). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 8(2). Recuperado de <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427>