

# Gestión Empresarial para la Prevención de Riesgos Psicosociales: Aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en el Sector Automotriz de Guasave, Sinaloa, México

*Business Management and Prevention of Psychosocial Risks: Application of NOM-035-STPS-2018 in the Automotive Sector of Guasave, Sinaloa, México*

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".



**Lourdes Teresa Lugo Hernández**

Universidad Autónoma de Sinaloa, México

[lourdeslugo@uas.edu.mx](mailto:lourdeslugo@uas.edu.mx)

**Lizbeth Beltrán Lugo**

Universidad Autónoma de Sinaloa, México

[lizbethbeltran@uas.edu.mx](mailto:lizbethbeltran@uas.edu.mx)

## Cómo citar / How to cite

Lugo-Hernández, L. T., & Beltrán-Lugo, L. Gestión Empresarial para la Prevención de Riesgos Psicosociales: Aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en el Sector Automotriz de Guasave, Sinaloa, México. *Unaciencia, Revista de Estudios e Investigaciones*, 18(35), 70–103. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v18i35.1187>

## Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo analizar la gestión empresarial orientada a la prevención de riesgos psicosociales en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa, México. A partir de la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. La implementación se enfocó en identificar los niveles de riesgo psicosocial en las organizaciones del sector. Se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, aplicando la Guía de Referencia III de la norma a una muestra de trabajadores de las empresas del sector automotriz. Los resultados revelaron que, si bien existe un porcentaje de riesgo psicosocial general bajo, también se identificaron riesgos altos en dominios críticos como liderazgo, violencia laboral, reconocimiento del desempeño y condiciones de trabajo lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de gestión empresarial mediante la implementación de programas integrales que atiendan los factores organizacionales que inciden en la salud mental y bienestar de los trabajadores. La investigación contribuye al conocimiento sobre la aplicación práctica de la norma en un contexto local, destacando la importancia de la participación activa de las empresas en la prevención de riesgos psicosociales como parte de su responsabilidad social y como un elemento clave para mejorar la productividad y el clima laboral.

**Palabras clave:** Bienestar laboral, carga de trabajo, gestión empresarial, riesgos psicosociales, NOM-035-STPS-2018

## Abstract

The objective of this article was to analyze business management aimed at the prevention of psychosocial risks in the automotive sector of Guasave, Sinaloa, Mexico, based on the application of the Official Mexican Standard NOM-035-STPS-2018. The implementation focused on identifying the levels of psychosocial risk within organizations in the sector. A quantitative approach with a descriptive design was used, applying Reference Guide III of the standard to a sample of workers from automotive companies. The results revealed that, although a generally low level of psychosocial risk was identified, high risks were also found in critical domains such as leadership, workplace violence, performance recognition, and working conditions. This highlights the need to strengthen business management strategies through the implementation of comprehensive programs that address organizational factors affecting workers' mental health and well-being. The research contributes to the understanding of the practical application of the standard in a local context, emphasizing the importance of active corporate participation in the prevention of psychosocial risks as part of their social responsibility and as a key element for improving productivity and workplace climate.

**Keywords:** Labor well-being, workload, business management, psychosocial risks, NOM-035-STPS-2018.



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como objetivo analizar la gestión empresarial en relación con la prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral, a través de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, implementados por las empresas del sector automotriz de Guasave, Sinaloa, con el fin de proponer estrategias para optimizar la gestión del bienestar laboral y mejorar las condiciones de trabajo, reduciendo el impacto de los factores de riesgo en la salud y desempeño de los empleados. Estos riesgos incluyen factores como el estrés, la carga excesiva de trabajo, la inseguridad laboral, y otros aspectos que pueden afectar la salud mental y emocional de los empleados, impactando directamente su desempeño y bienestar.

Se analiza la gestión empresarial con el propósito de identificar las medidas implementadas para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales y mejorar la calidad de vida laboral, asegurando un ambiente de trabajo positivo y productivo. Este enfoque es crucial para gestionar eficazmente el capital humano en las organizaciones, puesto que los empleados son un activo fundamental para el éxito organizacional. Un entorno de trabajo sano no solo mejora la salud mental de los trabajadores, sino que también optimiza la productividad y reduce la rotación laboral, lo cual es vital para las empresas en el contexto actual de competitividad.

En el contexto actual, los factores psicosociales asociados al estrés laboral han adquirido una relevancia creciente a nivel global debido a su impacto tanto en la salud de los trabajadores como en la productividad de las organizaciones. La identificación y evaluación de estos riesgos son esenciales para el diseño de estrategias de prevención efectivas, las cuales permiten mitigar sus efectos negativos en el entorno laboral (Madero-Gómez et al., 2023).

En este sentido, el bienestar psicológico de los empleados se ve influenciado negativamente por factores psicosociales como el liderazgo inadecuado, las relaciones laborales conflictivas, la violencia en el trabajo y la falta de credibilidad en las funciones. Estos factores no solo deterioran la salud mental del trabajador, sino que también afectan la productividad y sostenibilidad de la organización (Saldaña-Orozco et al., 2020).

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, que estableció lineamientos específicos y obligatorios para los centros de trabajo. Este proyecto tuvo como objetivo fundamental la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, garantizando que las empresas adoptaran medidas para mitigar los riesgos que pudieran afectar la salud y el bienestar de los empleados. Además, la norma propuso la creación de entornos organizacionales que favorecen la salud mental y emocional de los trabajadores, contribuyendo a una mejora en las condiciones laborales a nivel general (STPS, 2016).

El 23 de octubre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación, fue publicada la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, con el objetivo de establecer los elementos necesarios para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, así como promover un ambiente organizacional favorable en los centros de trabajo.



Esta normativa busca salvaguardar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, reconociendo la importancia de condiciones laborales adecuadas para el desarrollo óptimo de las actividades profesionales (STPS, 2018a).

Mediante la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, las organizaciones en México disponen de un marco normativo que les permite identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral, además de fomentar condiciones organizacionales favorables que promuevan el bienestar y la salud mental de los trabajadores. El cumplimiento de esta normativa es de carácter obligatorio para la mayoría de las entidades laborales del país, constituyendo un instrumento fundamental en la gestión integral de la seguridad y salud ocupacional (Garza-Carranza et al., 2024).

Como señalan Duarte-Castillo y Vega-Campos (2021), si bien la emisión de esta norma representa un avance importante en materia de salud laboral, aún es necesario fortalecer su sustento teórico y metodológico para lograr una mayor efectividad en su implementación. Por otro lado, Briones-Torres et al. (2024) exponen que la revisión de la NOM-035-STPS constituye un paso fundamental en México para reconocer el impacto que la actividad laboral tiene sobre el bienestar y la salud de los trabajadores. Esta normativa establece un marco para la identificación y prevención de los riesgos psicosociales, contribuyendo a la creación de entornos laborales más saludables y a la protección de la salud mental de los empleados.

La aplicación de esta norma es obligatoria en todo el territorio nacional y se adapta según el tamaño de cada centro laboral, clasificándolos en tres categorías: aquellos con hasta 15 trabajadores, entre 16 y 50, y más de 50 empleados. Esta segmentación permite una implementación más efectiva y adecuada de las medidas preventivas y correctivas. Además, enfatiza la importancia de fomentar un entorno organizacional que promueva el sentido de pertenencia, una comunicación eficaz y una distribución equitativa de las cargas de trabajo, elementos fundamentales para garantizar la salud mental y física de la fuerza laboral (STPS, 2018b).

Para cumplir con estos objetivos, la norma sugiere la aplicación de cuestionarios específicos, como los presentados en las Guías de Referencia II y III, adaptados al tamaño de la organización, y recomienda la realización de estas evaluaciones al menos cada dos años, integrando los resultados en el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo del centro laboral. Además, se enfatiza la importancia de difundir los hallazgos de manera general, protegiendo la confidencialidad de los empleados, y de implementar programas de intervención basados en los resultados obtenidos para mitigar los riesgos psicosociales identificados (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], s.f.).

La identificación de los factores de riesgo psicosocial en los entornos laborales permite comprender de manera más profunda las condiciones que afectan el bienestar de los trabajadores. Este análisis es esencial, ya que facilita la implementación de estrategias enfocadas en mejorar la salud mental y física del personal, lo cual, a su vez, favorece un entorno laboral más saludable y eficiente (Reyes et al., 2021).



Al respecto, Aguilar-Carrasco y Murillo-Higuera (2022), exponen que los riesgos psicosociales son situaciones laborales que pueden perjudicar la salud del trabajador, y su falta de identificación representa un desafío creciente en la actualidad. Además, Millán-Tinoco et al. (2024) explican que, en las organizaciones, es crucial asegurar que los empleados se encuentren en condiciones óptimas, tanto físicas como emocionales, ya que ello contribuye directamente a su desempeño eficiente en sus tareas laborales.

En el entorno laboral, muchas empresas enfrentan una disminución en su productividad debido a factores psicosociales que afectan a sus empleados. Estos problemas están relacionados con la sobrecarga laboral, jornadas extensas, la delegación inadecuada de tareas y otros factores que impactan negativamente en el bienestar de los trabajadores. Como resultado, no solo se ve afectada la salud de los empleados, sino también la eficiencia y desempeño organizacional, lo que resalta la importancia de abordar estos aspectos de manera efectiva (Muñoz-López, 2024).

En ese sentido, un estudio realizado por Forbes México (2022) expone que cuatro de cada diez mexicanos estarían dispuestos a dejar su empleo debido a diversas condiciones laborales desfavorables. Entre las principales razones se encuentran un ambiente de trabajo negativo, la falta de reconocimiento por parte de los empleadores, la monotonía en las tareas cotidianas y la asignación de actividades ajenas a sus funciones. Estos factores han llevado a muchos empleados a considerar la posibilidad de buscar nuevas oportunidades laborales que les ofrezcan mejores condiciones.

En este contexto, la satisfacción con la vida es un indicador clave para comprender la escala de la Guía III de la NOM-035-STPS-2018, ya que refleja el bienestar general de los empleados en relación con su entorno laboral. Este concepto está estrechamente relacionado con los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo, como el estrés, la carga de trabajo excesiva o la falta de apoyo organizacional. Cuando estos factores son negativos, afectan la percepción que los empleados tienen sobre su calidad de vida, lo que puede derivar en un bajo nivel de satisfacción. Así, entender esta relación es esencial para implementar medidas que mejoren el bienestar emocional y laboral de los trabajadores (Méndez-Zavala & González-Juárez, 2021).

Lo anterior refleja la importancia del análisis de los procesos de gestión empresarial para la identificación y prevención de riesgos psicosociales en el sector automotriz de Guasave, ya que estos factores afectan directamente la salud y el desempeño de los empleados. A través de la implementación de la NOM-035-STPS-2018, las empresas pueden abordar estas problemáticas de manera efectiva, mejorando las condiciones laborales y promoviendo un ambiente de trabajo más saludable. Las estrategias para reducir los riesgos psicosociales no solo benefician la salud emocional y física de los trabajadores, sino que también contribuyen al éxito organizacional, al mejorar la productividad y reducir la rotación laboral.

Por lo tanto, la pregunta central que guía este estudio es: ¿Cómo gestionan las empresas del sector automotriz de Guasave, Sinaloa, la identificación y prevención de riesgos psicosociales a través de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018? Esta interrogante busca arrojar información valiosa sobre las prácticas actuales en la región y proponer acciones que favorezcan un entorno laboral más saludable y eficiente.



## 2. METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa, México, entre noviembre de 2024 y marzo de 2025, con el objetivo de analizar la gestión empresarial para la prevención de riesgos psicosociales mediante la aplicación de la NOM-035-STPS-2018. Para este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo que permitió la recolección y análisis de datos relevantes, tal como lo sugiere Sánchez-Flores (2019) con el objetivo de cuantificar la gravedad del problema.

Para la recolección de datos, se utilizó la guía de referencia III de la NOM-035-STPS-2018, la cual está diseñada para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Esta guía proporciona un marco estructurado con cinco categorías: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo y entorno organizacional. El instrumento se basó en una escala Likert, que ofreció cinco opciones de respuesta: "siempre", "casi siempre", "algunas veces", "casi nunca" y "nunca".

Estas opciones fueron valoradas del 0 al 4, o viceversa, dependiendo de la formulación de cada pregunta, lo que permitió cuantificar las percepciones de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta guía permite a las empresas evaluar las condiciones de trabajo y los posibles riesgos que pueden afectar la salud mental y emocional de los empleados.

Para llevar a cabo el proceso de la investigación, se explicó detalladamente el cuestionario, el cual fue diseñado de manera electrónica a través de Google Forms, garantizando el anonimato de los participantes para fomentar la sinceridad en sus respuestas. Para analizar los datos, se siguieron los pasos establecidos en la guía técnica de la NOM-035-STPS-2018, que permiten identificar los niveles de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Esto incluyó la clasificación de los resultados obtenidos en función de las respuestas de los participantes.

Los datos recolectados fueron analizados utilizando estadísticas descriptivas, utilizando medidas de frecuencia absoluta y relativa, promedios y porcentajes para cada una de las categorías de la guía. Este porcentaje permitió identificar los niveles de riesgo (nulo, bajo, medio, alto y muy alto) establecidos en la guía técnica de la NOM-035-STPS-2018, con el fin de determinar las áreas prioritarias de intervención dentro de la gestión empresarial del sector automotriz de Guasave. Los resultados se presentaron en forma de tablas y figuras para facilitar la interpretación de la información y la identificación de áreas críticas que requieren atención.

El instrumento se utilizó de manera adaptada con fines exploratorios, la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia y se seleccionaron participantes en función de su disponibilidad en las empresas del sector automotriz de Guasave, Sinaloa. Esta estrategia se justifica por el carácter exploratorio del estudio y por las dificultades logísticas para acceder a bases de datos completas del personal en las empresas (restricciones de tiempo y acceso durante la recolección).

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".



En total se aplicaron 54 cuestionarios, seleccionados en función de la disponibilidad del personal de las distintas empresas del sector. Al optar por un enfoque por conveniencia, se facilitó la recolección de datos en un contexto donde la disposición del personal fue clave para llevar a cabo el estudio. Se reconoce que una muestra por conveniencia no permite estimaciones inferenciales generalizables a toda la población del sector; sin embargo, resulta adecuada para diagnósticos locales y para identificar áreas críticas que ameriten estudios posteriores con muestreo probabilístico.

La elección de este tipo de muestra se justifica en tanto que, investigaciones iniciales de carácter diagnóstico o exploratorio, se busca obtener generalizaciones estadísticas (Hernández-Sampieri et al., 2020). Por ello, aunque no permite inferencias hacia toda la población del sector automotriz de Guasave, si proporciona evidencia empírica válida para identificar tendencias, patrones y áreas de riesgo que pueden orientar futuras investigaciones con muestreo probabilístico y análisis inferencial.

### 3. RESULTADOS

El estudio realizado ofrece un panorama detallado sobre las condiciones laborales en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa, México, abarcando distintos factores que inciden en la calidad del entorno de trabajo y el bienestar de los empleados. Dentro de este análisis, se examinó el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018, normativa que establece lineamientos para identificar y prevenir riesgos psicosociales en el ámbito laboral. La revisión de esta norma permitió identificar áreas de oportunidad para mejorar las condiciones de los trabajadores y fomentar un ambiente más seguro y saludable.

#### Información demográfica

Como parte del estudio, se consideró fundamental conocer el perfil demográfico de los empleados encuestados, ya que estos datos ofrecen información relevante sobre la composición de la fuerza laboral en el sector. Se analizaron variables como edad, nivel educativo, estado civil, tipo de contratación y tiempo en el puesto actual. En la tabla 1, se presentan los resultados.

**Tabla 1.**

*Datos demográficos*

| Indicador    | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| <b>Sexo</b>  |            |                |
| Femenino     | 32         | 59.26 %        |
| Masculino    | 22         | 40.74 %        |
| <b>Edad</b>  |            |                |
| 20 – 30 años | 33         | 61.11 %        |



|                             |    |         |
|-----------------------------|----|---------|
| 31 – 40 años                | 10 | 18.5 %  |
| 41 – 50 años                | 8  | 14.81 % |
| Más de 50 años              | 3  | 5.56 %  |
| <b>Estado Civil</b>         |    |         |
| Soltero                     | 19 | 35.19 % |
| Casado                      | 23 | 42.59 % |
| Unión libre                 | 8  | 14.81 % |
| Divorciado                  | 4  | 7.41 %  |
| <b>Nivel de estudios</b>    |    |         |
| Secundaria                  | 3  | 5.56 %  |
| Preparatoria                | 6  | 11.11 % |
| Técnico superior            | 2  | 3.70 %  |
| Licenciatura                | 43 | 79.63 % |
| <b>Tipo de contratación</b> |    |         |
| Tiempo indeterminado        | 46 | 85.19 % |
| Temporal                    | 4  | 7.41 %  |
| Por obra o proyecto         | 4  | 7.41 %  |
| <b>Tiempo en el puesto</b>  |    |         |
| Menos de 6 meses            | 10 | 18.52 % |
| Entre 6 meses y 1 año       | 10 | 18.52 % |
| Entre 1 año a 4 años        | 24 | 44.44 % |
| Más de 5 años               | 10 | 18.52 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

La tabla 1 proporciona un análisis detallado de los datos demográficos de los empleados encuestados en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa. En términos de sexo, se observa que la mayoría de los participantes son mujeres, representado por el 59.26% de la muestra, mientras que los hombres constituyen el 40.74%. En cuanto a la edad, el grupo más numeroso se encuentra en el rango de 20 a 30 años, con un 61.11 %, lo que indica una fuerza laboral predominante joven.

Respecto al estado civil, el 42.59 % de los encuestados están casados, seguido por un 35.19% que son solteros. En términos de educación, un notable 79.63 % de los trabajadores posee una licenciatura, estos resultados muestran un nivel de educación relativamente alto en la fuerza laboral del sector.

En relación con el tipo de contratación, un 85.19% de los empleados tiene un contrato de tiempo indeterminado, lo que refleja una mayor estabilidad en el sector automotriz. En cuanto al tiempo en el puesto, el 44.44% de los encuestados ha estado en su posición actual entre 1 y 4 años, lo que expone una experiencia considerable en sus roles. Estos resultados demográficos son fundamentales para comprender el contexto laboral y las dinámicas del sector, ya que pueden influir en la gestión de riesgos psicosociales y en la implementación efectiva de la NOM-035-STPS-2018. La combinación de una fuerza laboral



joven, con nivel educativo profesional, alta proporción de contratos estables, sugiere un significativo potencial para mejorar las condiciones laborales y fomentar un ambiente de trabajo saludable.

Se realizó un análisis sobre las condiciones del entorno laboral con el objetivo de evaluar si los empleados pueden desempeñar sus actividades en un espacio seguro y con condiciones higiénicas adecuadas. Los resultados, presentados en la tabla 2, muestran que la mayoría de los encuestados percibe su entorno laboral como seguro e higiénico. Sin embargo, un 14.81% indica que esto no siempre se cumple, lo que señala áreas de oportunidad para mejorar en este aspecto. En cuanto al esfuerzo físico requerido, las respuestas varían, sugiriendo que ciertos roles o tareas pueden implicar un mayor desgaste físico, lo que amerita una revisión detallada para implementar medidas preventivas, ya que el 44% explica que algunas veces su trabajo les exige realizar mucho esfuerzo.

Además, aunque la mayoría de los encuestados no expresa una preocupación constante por sufrir accidentes, un 18.42 % (sumando las respuestas de "siempre" y "casi siempre") sí manifiesta inquietud al respecto. Esto resalta la necesidad de reforzar las medidas de prevención y seguridad en el entorno laboral, con el fin de garantizar que todos los empleados se sientan protegidos y seguros al realizar sus actividades. Este análisis subraya la importancia de continuar mejorando las condiciones de seguridad e higiene, atendiendo las percepciones y necesidades específicas de los trabajadores.

**Tabla 2.**

*Condiciones ambientales de su centro de trabajo*



|   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca   |
|---|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica | 66.67%  | 14.81 %      | 14.81 %       | 3.70 %     | 0       |
| Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico   | 0%      | 24.07 %      | 44.44 %       | 9.26 %     | 22.22 % |
| Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo   | 11.11%  | 7.41 %       | 27.78 %       | 31.48 %    | 22.22 % |
| Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo      | 50%     | 20.37 %      | 18.52 %       | 5.56 %     | 5.56 %  |
| Considero que las actividades que realizo son peligrosas                                  | 0%      | 3.70 %       | 16.67 %       | 20.37 %    | 59.26 % |

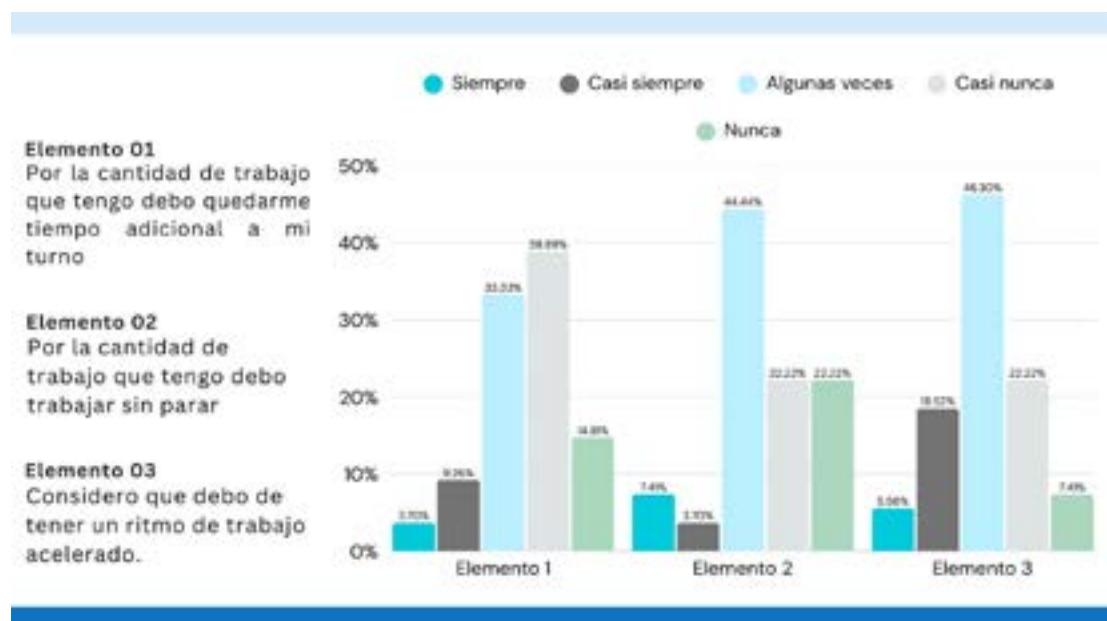
**Nota.** Elaboración propia (2025).

En cuanto a la aplicación de normas de seguridad y salud, en la tabla 2, se observa que la mayoría considera que se cumplen adecuadamente, aunque un 29.64% indica que algunas veces, casi nunca y nunca se aplican, lo que sugiere la importancia de fortalecer la supervisión. Finalmente, el 79.63% no percibe sus actividades como peligrosas, pero es

crucial atender las opiniones de quienes sí lo hacen, para garantizar un entorno laboral seguro y libre de riesgos para todos. Este análisis subraya la importancia de continuar mejorando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

**Figura 1.**

*Cantidad y ritmo de trabajo*



**Nota.** Elaboración propia (2025).

El análisis de los resultados obtenidos en la figura 1, sobre la cantidad y el ritmo de trabajo, refleja una carga laboral significativa para una parte de los empleados, lo que impacta en su bienestar y desempeño. Un aspecto relevante es que, aunque el 53.70 % de los trabajadores señala que nunca o casi nunca deben quedarse tiempo adicional a su turno, existe un 46.30 % que en algunas ocasiones se ve en la necesidad de prolongar su jornada, lo que muestra una sobrecarga en ciertos momentos de su día de trabajo.

Asimismo, los datos revelan que casi la mitad de los encuestados percibe que, en algunas ocasiones, debe trabajar sin pausas debido a la cantidad de tareas asignadas. Esta tendencia también se observa en la percepción del ritmo de trabajo, donde el 46.30 % de los empleados indica que, al menos algunas veces, debe mantener un ritmo acelerado para cumplir con sus responsabilidades. Si bien estos factores no parecen ser una constante para la mayoría, su presencia intermitente indica la importancia de revisar la distribución de las cargas de trabajo y las estrategias de gestión del tiempo, con el fin de prevenir efectos negativos en la salud física y mental de los colaboradores.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".

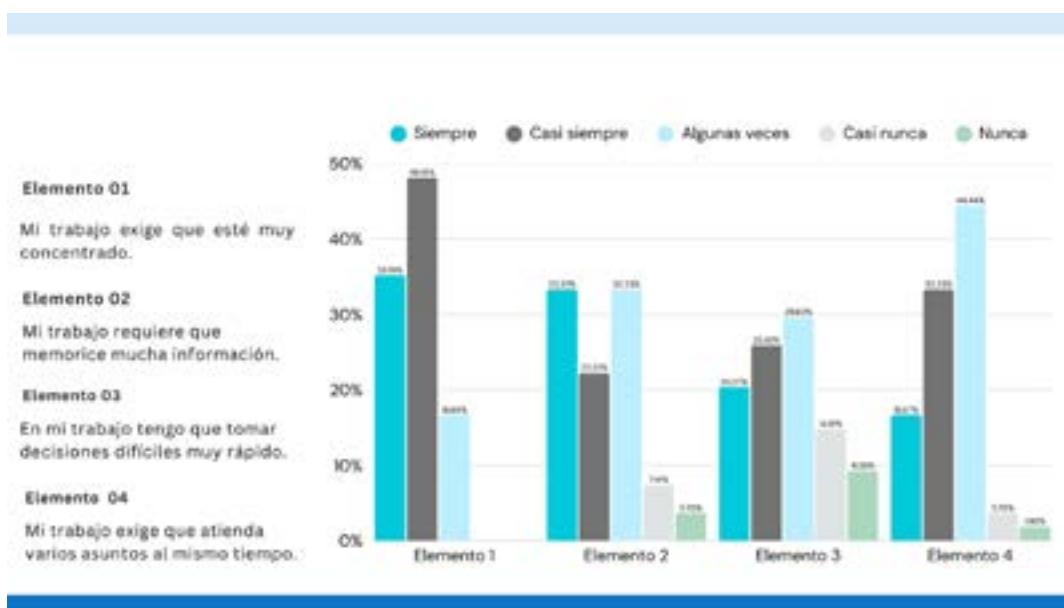


Los resultados permiten observar que, aunque la mayoría de los trabajadores cumple su jornada dentro del horario establecido, persisten situaciones que reflejan una distribución desigual de las tareas y una presión temporal variable. Estas condiciones están relacionadas con picos de demanda y el trabajo poco equilibrado entre los distintos puestos.

La necesidad de mantener ritmos acelerados en ciertos momentos sugiere que las cargas laborales no siempre se planifican de manera uniforme, lo cual afecta la calidad del desempeño y genera tensiones en la dinámica interna del equipo. Este panorama resalta la importancia de implementar estrategias de gestión más flexibles que permitan optimizar los tiempos y recursos, promoviendo un entorno de trabajo más equilibrado y saludable.

**Figura 2.**

*Esfuerzo mental*



**Nota.** Elaboración propia (2025).

Los resultados que se muestran en la figura 2, reflejan que la mayoría de los trabajadores enfrentan demandas cognitivas significativas en sus labores diarias. Por ejemplo, el 83.34 % de los encuestados indica que su trabajo requiere estar en un estado constante o casi constante de alta concentración, lo cual evidencia una carga mental elevada. La necesidad de memorizar información y la exigencia de tomar decisiones complejas de forma rápida, aunque en menor proporción, suman a un escenario en el que la presión mental se vuelve un factor relevante.

Además, el hecho de que el 50% (sumando siempre y casi siempre) de los trabajadores deba atender múltiples asuntos al mismo tiempo sugiere que la multitarea es un componente habitual en el ambiente laboral. Estos hallazgos muestran la importancia

de adoptar medidas preventivas y de seguimiento para identificar y mitigar posibles riesgos psicosociales, en línea con los lineamientos establecidos para favorecer un entorno de trabajo que promueva la salud mental y el bienestar de los empleados.

**Tabla 3.**

*Responsabilidades*

| Indicador  | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca   |
|--|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor.               | 53.70 % | 20.37 %      | 16.67 %       | 9.26 %     | 0.00    |
| Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo. | 55.56 % | 20.37 %      | 14.81 %       | 3.70 %     | 5.56 %  |
| En el trabajo me dan órdenes contradictorias.                        | 7.41 %  | 7.41 %       | 29.63 %       | 25.92 %    | 29.63 % |
| Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias.       | 3.70 %  | 9.26 %       | 27.78 %       | 27.78 %    | 31.48 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

Los resultados que se muestran en la tabla 3, indican que una parte significativa de los trabajadores asume altas responsabilidades, ya que más de la mitad señala que, de manera constante, se encarga de activos de gran valor y rinde cuentas ante sus superiores por los resultados de su área. Este elevado nivel de responsabilidad, combinado con la exigencia de cumplir funciones críticas, intensifica la presión en el ambiente laboral, incrementando la posibilidad de generar situaciones de estrés si no se implementan las medidas de apoyo adecuadas.

Aunque las órdenes contradictorias se presentan con menor frecuencia, la percepción de recibirlas “algunas veces” con un 29.63% sugiere que existen oportunidades para mejorar la claridad en la comunicación interna, lo cual es fundamental para reducir la incertidumbre y prevenir efectos negativos en la salud mental. Por otro lado, el hecho de que la mayoría de los encuestados considere que no se les exigen tareas innecesarias apunta a una mayor definición de roles, lo que podría favorecer un clima laboral más estable. Estos hallazgos subrayan la necesidad de estrategias de prevención y manejo de riesgos psicosociales, en línea con las disposiciones establecidas para promover ambientes de trabajo que protejan el bienestar emocional de los empleados.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
“Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada”.



**Tabla 4.***Jornada de trabajo*

| Indicador   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca   |
|---|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| Trabajo horas extras más de tres veces a la semana.   | 5.56 %  | 9.26 %       | 27.78 %       | 20.37 %    | 37.03 % |
| Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.                        | 9.26 %  | 11.11 %      | 18.52 %       | 11.11 %    | 50 %    |
| Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales. | 11.11 % | 11.11 %      | 35.19 %       | 24.07 %    | 18.52 % |
| Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.   | 5.56 %  | 11.11 %      | 35.19 %       | 11.11 %    | 37.03 % |
| Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo.                       | 11.11 % | 9.26 %       | 48.14 %       | 25.93 %    | 5.56 %  |
| Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo.                                     | 3.70 %  | 3.70 %       | 20.37 %       | 22.22 %    | 50 %    |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

Los datos que se reflejan en la tabla 4, muestran que, aunque la mayoría de los trabajadores no acumula horas extras de manera constante, con un 37.03% que nunca lo hace y solo un 5.56 % que siempre se evidencia una tendencia en la que ciertos empleados, se ven obligados a prolongar su jornada. Esto se complementa con la exigencia de laborar en días de descanso o festivos, ya que la mitad de la muestra no lo experimenta, pero un grupo considerable del 20.37 % (sumando siempre y casi siempre) sí lo hace de forma esporádica.

Además, la percepción de que el tiempo invertido en el trabajo afecta la vida familiar se da en un 35.19 %, indicando que solo algunas veces, al igual que la necesidad de atender asuntos laborales fuera del horario habitual, lo que genera interferencia entre los ámbitos profesional y personal. Este escenario, aun sin manifestaciones extremas, resalta la importancia de adoptar estrategias de prevención y manejo que favorezcan un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal, en línea con los lineamientos destinados a identificar y mitigar riesgos psicosociales en el entorno de trabajo.



**Tabla 5.***Decisiones que pueden tomar en su trabajo*

| Indicador  | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca  |
|--|---------|--------------|---------------|------------|--------|
| Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades.                      | 40.75 % | 29.63 %      | 22.22 %       | 3.70 %     | 3.70 % |
| En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto.                             | 42.59 % | 31.48 %      | 16.67 %       | 5.56 %     | 3.70 % |
| Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito.      | 31.48 % | 35.19 %      | 33.33 %       | 0.00       | 0.00   |
| Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral.           | 20.37 % | 31.48 %      | 38.89 %       | 5.56 %     | 3.70 % |
| Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo. | 22.22 % | 29.63 %      | 38.89 %       | 5.56 %     | 3.70 % |
| Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo.       | 20.37 % | 25.93 %      | 46.30 %       | 3.70 %     | 3.70 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

De acuerdo con los resultados, la tabla 5, refleja que la mayoría de los empleados cuenta con un grado significativo de autonomía en su labor diaria. La posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y aspirar a mejores puestos se reconoce de forma regular, lo que sugiere un entorno que promueve el crecimiento profesional. Además, se destaca que los trabajadores pueden tomar pausas según lo requieran y tienen cierto control sobre la cantidad, velocidad y orden de sus tareas, elementos esenciales para mantener un equilibrio saludable entre la demanda laboral y la capacidad de gestión personal.

Estos aspectos son fundamentales para mitigar niveles de estrés y actúan como barreras frente a riesgos psicosociales, en línea con las prácticas recomendadas para fomentar ambientes de trabajo saludables. Aunque la mayoría experimenta estos beneficios de manera positiva, la continuidad en el fortalecimiento de estas condiciones es clave para asegurar un clima laboral que respalde el bienestar integral de los empleados.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".



**Figura 3.**

*Cambios que ocurren en su trabajo dificultan sus labores*



**Nota.** Elaboración propia (2025).

Los resultados reflejan una percepción variada entre los trabajadores respecto a los cambios en el entorno laboral que pueden dificultar su desempeño. En la figura 3, se muestra que el 14.81 % (incluyendo siempre y casi siempre) de los empleados percibe que estos cambios ocurren de manera constante o frecuente, lo que indica la presencia de factores de riesgo psicosocial, como la incertidumbre o la falta de estabilidad en sus funciones. Por otro lado, una parte significativa, el 85.19% tomando en cuenta, algunas veces, casi nunca y nunca, de los trabajadores, considera que estos cambios son poco frecuentes o incluso inexistentes, lo que sugiere que, para ellos, el entorno laboral es más estable y predecible.

Sin embargo, la existencia de respuestas que señalan cambios recurrentes, aunque no sean mayoritarias, es un aspecto que no debe pasarse por alto, ya que la NOM-035-STPS-2018 establece la necesidad de identificar y prevenir cualquier situación que pueda afectar el bienestar de los empleados. Esto resalta la importancia de implementar estrategias que permitan monitorear y gestionar de manera proactiva las condiciones laborales, asegurando que todos los trabajadores, independientemente de su percepción, se desempeñen en un ambiente que promueva su salud mental y emocional. Además, el 35.18 % explica que cuando se presentan cambios en su trabajo, casi nunca y nunca se toman en cuenta las ideas o aportaciones del personal.



**Tabla 6.***Capacitación o información que se le proporciona de su trabajo*

| Indicador   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca  |
|---|---------|--------------|---------------|------------|--------|
| Me informan con claridad cuáles son mis funciones.                    | 46.30 % | 40.74 %      | 12.96 %       | 0.00       | 0.00   |
| Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo. | 57.41 % | 35.19 %      | 7.40 %        | 0.00       | 0.00   |
| Me explican claramente los objetivos de mi trabajo.                   | 61.11 % | 29.63 %      | 9.26 %        | 0.00       | 0.00   |
| Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo.  | 61.11 % | 31.48 %      | 7.41 %        | 0.00       | 0.00   |
| Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.     | 64.81 % | 27.78 %      | 7.41 %        | 0.00       | 5.88 % |
| Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.                       | 55.55 % | 35.19 %      | 9.26 %        | 0.00       | 0.00   |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

De acuerdo a los resultados de la tabla 6, se muestra una tendencia positiva en cuanto a la claridad y la información que los trabajadores reciben sobre sus funciones, objetivos y capacitación, aspectos clave para cumplir con la NOM-035-STPS-2018. La mayoría de los empleados indican que siempre o casi siempre se les informa con claridad cuáles son sus funciones, los resultados que deben obtener y los objetivos de su trabajo, lo que expone un buen nivel de comunicación y organización por parte de la empresa.

Además, un 92.59 % de los trabajadores afirma que se les informa (siempre y casi siempre) con quién pueden resolver problemas o asuntos relacionados con su labor, lo que contribuye a reducir la incertidumbre y fomenta un ambiente de apoyo. En cuanto a la capacitación, un 92.59% (sumando siempre y casi siempre) de los empleados señala que se les permite asistir a cursos relacionados con su trabajo y el 90.74 % informan que reciben formación útil para desempeñar sus funciones tomando en cuenta las respuestas de siempre y casi siempre, lo que no solo mejora su competencia laboral, sino que también reduce el estrés asociado a la falta de preparación.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque los porcentajes son bajos, algunos trabajadores indican que estas prácticas no se dan siempre o que no tienen acceso a capacitaciones, lo que representa un área de oportunidad para la organización. En general, los datos sugieren que la empresa está avanzando en la implementación de medidas que previenen riesgos psicosociales, como la falta de claridad o la desinformación, pero es fundamental mantener un enfoque inclusivo para asegurar que todos los empleados se sientan apoyados y capacitados en su entorno laboral.



**Tabla 7.***Relación con los jefes*

| Indicador  | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca  |
|--|---------|--------------|---------------|------------|--------|
| Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo.                              | 59.26 % | 29.63 %      | 7.41 %        | 3.70 %     | 0.00   |
| Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.                 | 38.89 % | 38.89 %      | 11.11 %       | 7.41 %     | 3.70 % |
| Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.  | 59.26 % | 25.93 %      | 9.26 %        | 5.55 %     | 0.00   |
| La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo.   | 59.26 % | 24.08 %      | 9.26 %        | 3.70 %     | 3.70 % |
| Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo. | 59.26 % | 25.93 %      | 3.70 %        | 3.70 %     | 7.41 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

La tabla 7, muestra la percepción mayoritariamente positiva de los trabajadores respecto a la relación con sus jefes, un aspecto clave para cumplir con la NOM-035-STPS-2018, la mayoría de los empleados indica que sus jefes les ayudan a organizar mejor el trabajo, les comunican a tiempo la información relevante y les brindan orientación que contribuye a mejorar su desempeño. Esto refleja un liderazgo que fomenta la claridad y el apoyo, elementos esenciales para reducir el estrés y la incertidumbre en el entorno laboral.

Sin embargo, aunque un porcentaje significativo de los trabajadores señala que sus jefes tienen en cuenta sus puntos de vista y opiniones, existe un segmento que percibe lo contrario, lo que indica una falta de inclusión o participación en la toma de decisiones. Este aspecto es importante, ya que la normativa enfatiza la necesidad de promover un ambiente de respeto y colaboración. Aunque los datos sugieren que, en general, la relación con los jefes es favorable, es fundamental atender las áreas donde se identifican debilidades, como la falta de consideración hacia las opiniones de algunos empleados, para garantizar un entorno laboral que promueva el bienestar psicosocial de todos los trabajadores.



**Tabla 8.***Relación con sus compañeros*

| Indicador   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca  |
|---|---------|--------------|---------------|------------|--------|
| Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.                                 | 35.19 % | 33.33 %      | 20.37 %       | 7.41 %     | 3.70 % |
| Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa. | 42.60 % | 44.44 %      | 9.26 %        | 1.85 %     | 1.85 % |
| En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo.                              | 57.41 % | 18.52 %      | 14.81 %       | 9.26 %     | 0.00   |
| Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo, los compañeros colaboran.    | 57.41 % | 27.78 %      | 11.11 %       | 3.70 %     | 0.00   |
| Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.              | 48.15 % | 40.74 %      | 7.41 %        | 3.70 %     | 0.00   |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

Los resultados de la tabla 8, evidencian una dinámica positiva en las relaciones entre compañeros de trabajo, un factor crucial para prevenir riesgos psicosociales en el ámbito laboral. La mayoría de los empleados señala que puede confiar en sus compañeros, que resuelven los problemas de manera respetuosa y que colaboran activamente en el trabajo en equipo. Además, un porcentaje significativo de los trabajadores se siente integrado y parte del grupo, lo que refleja un ambiente de inclusión y apoyo mutuo. Sin embargo, aunque las respuestas son mayoritariamente favorables, existe un segmento que indica que estas prácticas no siempre se dan, lo que sugiere la presencia de tensiones o falta de cohesión en ciertos casos.

Este aspecto es relevante, ya que la NOM-035-STPS-2018, enfatiza la importancia de fomentar un entorno laboral que promueva la colaboración, el respeto y la confianza entre los empleados. En general, los datos muestran que las relaciones entre compañeros son un punto fuerte en las organizaciones del sector automotriz, pero es necesario prestar atención a las áreas donde se identifican debilidades para garantizar que todos los trabajadores se sientan respaldados y valorados en su entorno laboral.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".



**Tabla 9.**

*Rendimiento en el trabajo, reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo*

| Indicador   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca   |
|---|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.   | 40.74%  | 35.19%       | 14.81%        | 5.56%      | 3.70%   |
| La forma como evalúan mi trabajo en mi departamento me ayuda a mejorar mi desempeño.          | 44.44%  | 35.19%       | 14.81%        | 5.56%      | 0.00    |
| En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario.   | 64.81%  | 27.78%       | 7.41%         | 0.00       | 0.00    |
| El pago que recibo es el que merezco, por el trabajo que merezco, por el trabajo que realicé. | 44.44%  | 24.07%       | 20.37%        | 5.56%      | 5.56%   |
| Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen.                 | 40.74%  | 11.11%       | 18.53%        | 14.81%     | 14.81%  |
| Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente.                            | 50.00 % | 29.63 %      | 14.81 %       | 3.70 %     | 1.85 %  |
| Considero que mi trabajo es estable.  | 44.44 % | 29.63 %      | 14.81 %       | 5.56 %     | 5.56 %  |
| En mi trabajo existe continua rotación de personal.   | 18.52 % | 25.93 %      | 29.63 %       | 14.81 %    | 11.11 % |
| Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo.  | 48.16 % | 29.63 %      | 14.81 %       | 3.70 %     | 3.70 %  |
| Me siento comprometido con mi trabajo.  | 66.66 % | 27.78 %      | 0.00          | 5.56 %     | 0.00    |

**Nota.** Elaboración propia (2025).



La tabla 9, refleja aspectos clave en el entorno laboral relacionados con el rendimiento, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad en el trabajo, todos ellos aspectos fundamentales en el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018. En términos de retroalimentación y evaluación del desempeño, la mayoría de los trabajadores considera que recibe información sobre lo que hace bien (75.93 % entre "siempre" y "casi siempre") y que la forma en que se evalúa su trabajo contribuye a su mejora (79.63 %). Esto es un punto positivo, ya que contar con una retroalimentación adecuada favorece el desarrollo profesional y reduce la incertidumbre laboral, previniendo factores de riesgo psicosocial. En cuanto al pago, el 92.59 % expresó que lo recibe a tiempo. Sin embargo, solo el 68.51% considera que el pago que reciben es lo que merecen.

Por otro lado, en cuanto al reconocimiento y la recompensa por el desempeño, se observa una percepción menos favorable. Aunque el 51.85 % señala que recibe reconocimiento cuando logra buenos resultados considerando las respuestas siempre y casi siempre, un 18.53% menciona que esto ocurre "algunas veces", lo que indica una

oportunidad de mejora en la motivación del personal. De manera similar, únicamente el 50 % cree que hay posibilidades de crecimiento para quienes hacen bien su trabajo, lo que interviene en la permanencia y el compromiso organizacional.

Respecto a la estabilidad laboral, el 74.07 %(tomando en cuenta las respuestas de siempre y casi siempre) de los trabajadores percibe su empleo como estable, aunque la presencia de una rotación de personal relativamente alta (con un 29.63 % que señala que esto ocurre "algunas veces" y un 44.45 % que indica que sucede "siempre" y "casi siempre") genera un ambiente de incertidumbre.

Por otro lado, el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa muestran resultados positivos, con un 77.79 % que siente orgullo de trabajar en la organización y un 94.44 % que se considera comprometido con su labor (en ambos factores considerando las respuestas siempre y casi siempre). Estos factores son esenciales para reducir el estrés laboral y mejorar la productividad, alineándose con los objetivos de la NOM-035-STPS-2018 en la prevención de riesgos psicosociales.

**Tabla 10.**

*Violencia laboral*

| Indicador  | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca   |
|--|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones.                                  | 57.41 % | 20.37 %      | 18.52 %       | 3.70 %     | 0.00    |
| Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo.   | 14.81 % | 25.93 %      | 18.52 %       | 40.74 %    | 0.00    |
| Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.                      | 5.56 %  | 3.70 %       | 20.37 %       | 5.56 %     | 64.81 % |
| Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones. | 5.56 %  | 3.70 %       | 14.81 %       | 44.44 %    | 31.49 % |
| Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador.                | 5.56 %  | 7.41 %       | 5.56 %        | 18.52 %    | 62.95 % |
| Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores.                           | 9.26 %  | 9.26 %       | 5.56 %        | 14.81 %    | 61.11 % |
| Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo. | 5.56 %  | 7.41 %       | 5.56 %        | 18.52 %    | 62.95 % |
| He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo.                                     | 5.56 %  | 9.26 %       | 5.56 %        | 20.37 %    | 59.25 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).



La tabla 10, muestra que la mayoría de los trabajadores percibe un ambiente laboral relativamente libre de violencia, lo que es un aspecto positivo en relación con el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018. Un 77.78 % menciona que puede expresarse libremente sin interrupciones "siempre" o "casi siempre", lo que demuestra un entorno abierto a la comunicación. Sin embargo, algunos indicadores reflejan la presencia de ciertas prácticas que pueden considerarse riesgos psicosociales. Por ejemplo, aunque el 40.74% de los trabajadores señala que "casi nunca" recibe críticas constantes a su persona o trabajo, un 59.26% (sumando el porcentaje de siempre, casi siempre y algunas veces) reportan que esto sucede con alguna frecuencia, lo que afecta la autoestima y el desempeño laboral.

Por otro lado, es alentador que un 64.81 % indique que "nunca" ha sido víctima de burlas, calumnias o humillaciones, y que un 62.95 % afirme que no ha experimentado manipulación para parecer un mal trabajador ni ha sido bloqueado en su crecimiento profesional. Sin embargo, la existencia de un pequeño porcentaje que sí ha sufrido estas situaciones muestra que aún hay espacio para reforzar políticas internas que prevengan estos actos.

En cuanto a la exclusión en reuniones de trabajo y la toma de decisiones, aunque el 75.93% afirma que esto "nunca" o "casi nunca" ocurre, un 24.07 % menciona que sí lo ha experimentado en algún grado. Esto es relevante, ya que la exclusión puede generar sentimientos de aislamiento y afectar la motivación de los empleados. Finalmente, el 59.25 % de los encuestados indica que "nunca" ha presenciado actos de violencia en su centro de trabajo, lo que es un resultado favorable. Sin embargo, la existencia de un porcentaje que sí ha observado situaciones de este tipo resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de prevención y atención ante cualquier manifestación de violencia laboral.

En general, los datos reflejan un ambiente en el que predominan condiciones de respeto y comunicación, pero con áreas de mejora en cuanto a la gestión de críticas y la prevención de exclusión o manipulación en el entorno laboral. Para garantizar el cumplimiento total de la NOM-035-STPS-2018, es recomendable reforzar las estrategias de sensibilización y los canales de denuncia para asegurar un entorno libre de violencia y riesgos psicosociales.

**Tabla 11.**

*Atención a clientes y usuarios*

| Indicador   | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Casi Nunca | Nunca   |
|---|---------|--------------|---------------|------------|---------|
| Atiendo clientes o usuarios muy enojados.                                 | 5.56 %  | 16.67%       | 29.63 %       | 16.67 %    | 31.4 8% |
| Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas. | 3.70 %  | 11.11%       | 35.19 %       | 14.81 %    | 35.19 % |
| Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos.   | 11.11 % | 29.63 %      | 33.33 %       | 14.81 %    | 11.11 % |
| Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.                     | 9.26 %  | 20.37 %      | 35.19 %       | 24.07 %    | 11.11 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).



La tabla 11, muestra los resultados en lo que se refiere a la atención a clientes, la cual indica que los trabajadores enfrentan diversos desafíos en la atención a clientes, ya que la exposición constante a situaciones emocionalmente demandantes genera estrés y otros riesgos psicosociales. Uno de los aspectos más destacados es que el 51.86 % de los encuestados menciona que atiende a clientes enojados con alguna frecuencia, esto sumando los porcentajes de las respuestas “siempre, casi siempre y algunas veces”, mientras que un 31.48 % señala que esto nunca ocurre. Esto indica que una parte considerable del personal debe manejar conflictos interpersonales, lo que aumenta la carga emocional del trabajo.

Asimismo, el 50 % (esto sumando los porcentajes de las respuestas “siempre, casi siempre y algunas veces”) mencionan que su labor implica atender personas muy necesitadas de ayuda, lo que genera un impacto emocional significativo, especialmente si no cuentan con los recursos adecuados para responder a estas situaciones. Otro punto importante es que el 74.07 % de los trabajadores señala que, en algún grado, debe demostrar sentimientos distintos a los que realmente experimenta para desempeñar su labor. Este fenómeno, conocido como trabajo emocional, favorece al desgaste psicológico si no se establecen estrategias de apoyo adecuadas.

En cuanto a la atención de situaciones de violencia, el 64.82 % reporta que ha tenido que enfrentarlas en su trabajo en algún momento, lo que resalta la necesidad de medidas preventivas y protocolos de seguridad para reducir estos riesgos. Si bien un 24.07 % menciona que esto casi nunca ocurre, un 11.11% nunca lo ha experimentado. Estos resultados evidencian la importancia de fortalecer el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 mediante capacitaciones en manejo de clientes difíciles, apoyo emocional para los trabajadores y mecanismos de intervención en situaciones de crisis. La implementación de estas estrategias contribuiría a un entorno laboral más saludable y con menores riesgos psicosociales.

**Tabla 12.**

*Soy jefe de otros trabajadores*

|    |       |
|----|-------|
| Si |       |
| No | 100 % |

**Nota.** Elaboración propia (2025).

La tabla 12 presenta un factor relevante relacionado con la responsabilidad jerárquica del personal que respondió el instrumento de evaluación, específicamente si contaban con trabajadores a su cargo. De acuerdo a la guía de referencia III de la NOM-035-STPS-2018, esta sección del cuestionario es la final en caso de no tener funciones de supervisión, en este caso, el 100% de los encuestados indicó no tener trabajadores a su cargo, por lo que, conforme a la norma, no procede a la siguiente sección de la guía, concluyendo así esta línea de evaluación.



**Figura 4.**

*Nivel de riesgo psicosocial: calificación global del sector automotriz.*



**Nota.** Elaboración propia con la implementación de la NOM-035-STPS-2018.

La figura 4, presenta los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial global en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa, con base en los lineamientos establecidos por la NOM-035-STPS-2018. De acuerdo con los datos, el mayor porcentaje de los centros evaluados se ubica en el nivel de riesgo bajo con un 26.5%, seguido del nivel alto con un 23.5%. Asimismo, se identificaron casos con riesgo medio y nulo con 20.6%, mientras que el 8.82% de los casos se encuentran en un nivel de riesgo muy alto. Este panorama indica que, si bien una parte importante de los centros laborales presenta un entorno organizacional aceptable (riesgo nulo y bajo), existe un porcentaje considerable de empresas con niveles de riesgo psicosocial medio, alto y muy alto, lo que requiere atención prioritaria.

De acuerdo con los criterios de acción establecidos en la NOM-035-STPS-2018:

- En casos de riesgo nulo o bajo, no se requiere intervención inmediata, aunque se recomienda conservar y reforzar las buenas prácticas existentes.
- Ante un riesgo medio, deben implementarse acciones preventivas para evitar el deterioro del entorno organizacional, como el fortalecimiento de liderazgo, la mejora de la comunicación interna y el seguimiento a las condiciones laborales.
- En escenarios de riesgo alto, es indispensable realizar un diagnóstico más profundo y establecer programas de intervención orientados a corregir los factores de riesgo detectados.
- Cuando se identifica un riesgo muy alto, es urgente implementar acciones integrales y dar seguimiento puntual a la salud psicosocial de los trabajadores, así como promover cambios estructurales en la organización.



Es importante mencionar que estos resultados reflejan un panorama general del sector automotriz en Guasave, por lo que cada empresa debe analizar de manera específica sus resultados y tomar medidas adecuadas conforme al nivel de riesgo identificado en su centro de trabajo. Esta investigación ofrece una visión global que puede servir de punto de partida, pero la responsabilidad de implementar acciones efectivas recae en cada organización de manera individual, conforme a lo establecido en la NOM-035.

**Tabla 13.**

*Nivel de riesgo psicosocial por categoría del sector automotriz*

| Categoría                            | Muy alto | Alto    | Medio   | Bajo    | Nulo    |
|--------------------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|
| Ambiente de trabajo                  | 0        | 8.82 %  | 5.88 %  | 35.29 % | 50 %    |
| Factores propios de la actividad     | 2.94 %   | 35.29 % | 44.12 % | 17.65 % | 0       |
| Organización del tiempo de trabajo   | 23.53 %  | 8.82 %  | 14.71 % | 32.35 % | 20.59 % |
| Liderazgo y relaciones en el trabajo | 2.94 %   | 0       | 23.53 % | 17.65 % | 55.88 % |
| Entorno organizacional               | 5.88 %   | 2.94 %  | 14.71 % | 20.59 % | 55.88 % |

**Nota.** Elaboración propia con la implementación de la NOM-0035-STPS-2018.

La tabla 13 muestra los resultados del análisis de los riesgos psicosociales clasificados por categoría, conforme a lo establecido en la NOM-035-STPS-2018, dentro del sector automotriz de Guasave, Sinaloa. En la categoría ambiente de trabajo, el 50% de los trabajadores perciben un nivel de riesgo nulo, mientras que el 35.29% lo considera bajo. Solo un pequeño porcentaje reporta niveles de riesgo medio con un 5.88% y alto con el 8.882%, sin registros de riesgo muy alto. Estos resultados reflejan condiciones físicas y ambientales generalmente adecuadas.

En contraste, la categoría factores propios de la actividad muestra un mayor nivel de riesgo, ya que el 44.12% de los encuestados considera que el riesgo es medio y un 35.29% lo califica como alto. Solo un 17.65% lo percibe como bajo, y un 2.94% lo identifica como muy alto. Esta tendencia muestra que las exigencias inherentes a las tareas laborales, como carga mental o presión por resultados, representan una fuente significativa de estrés para una parte importante del personal.

Respecto a la organización del tiempo de trabajo, se observa una distribución más dispersa. Un 23.53% considera que el riesgo es muy alto, lo que se debe a jornadas laborales prolongadas, falta de pausas adecuadas o desequilibrio entre el tiempo laboral y personal. Por otro lado, un 20.59% señala un riesgo nulo y un 32.32% lo califica como bajo, lo que indica que existe una diversidad de experiencias en este aspecto dentro del sector.

En cuanto a la categoría liderazgo y relaciones en el trabajo, más de la mitad de los trabajadores (55.88%) perciben un riesgo nulo, lo que identifica relaciones interpersonales positivas, comunicación efectiva y un estilo de liderazgo adecuado. Sin embargo, un 23.53% reporta un riesgo medio, lo cual implica que aún existen áreas de oportunidad para



fortalecer el liderazgo y promover un clima de respeto y colaboración. Finalmente, en la categoría Entorno Organizacional, también se destaca una percepción positiva generalizada: el 55.88% indica un riesgo nulo y el 20.59 lo califica como bajo. Solo un pequeño porcentaje percibe riesgos medios (17.41%), alto (2.94%) o muy alto (5.88%). Esto refleja una cultura organizacional que, en términos generales, promueve el reconocimiento, la participación y el sentido de pertenencia.

**Tabla 14.**

*Nivel de riesgo psicosocial por dominio del sector automotriz*

| <b>Dominio</b>                                      | <b>Muy alto</b> | <b>Alto</b> | <b>Medio</b> | <b>Bajo</b> | <b>Nulo</b> |
|---|-----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| Condiciones en ambiente de trabajo                  | 0.00            | 8.82 %      | 5.88 %       | 35.29 %     | 50.00 %     |
| Carga de trabajo                                    | 14.71 %         | 41.18 %     | 32.35 %      | 8.82 %      | 2.94 %      |
| Falta de control sobre el trabajo                   | 0.00            | 17.65 %     | 17.65 %      | 35.29 %     | 29.41 %     |
| Jornada de trabajo                                  | 2.94 %          | 17.65 %     | 20.59 %      | 23.53 %     | 35.29 %     |
| Interferencia trabajo-familia                       | 11.76 %         | 14.71 %     | 14.71 %      | 35.29 %     | 23.53 %     |
| Liderazgo   | 5.88 %          | 0.00        | 0.00         | 20.59 %     | 73.53 %     |
| Relaciones en el trabajo                            | 0.00            | 2.94 %      | 14.71 %      | 8.82 %      | 73.53 %     |
| Violencia   | 14.71 %         | 0.00        | 2.94 %       | 8.82 %      | 73.53 %     |
| Reconocimiento del desempeño                        | 2.94 %          | 5.88 %      | 5.88 %       | 26.47 %     | 58.82 %     |
| Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad | 5.88 %          | 0.00        | 11.76 %      | 58.82%      | 23.53%      |

**Nota.** Elaboración propia con la implementación de la NOM-0035-STPS-2018

La tabla 14 muestra los resultados del diagnóstico del nivel de riesgo psicosocial por dominio en el sector automotriz de Guasave, Sinaloa, conforme a la clasificación establecida por la NOM-035-STPS-2018. En el dominio de condiciones en el ambiente de trabajo, la mayoría de los empleados (50%) perciben un nivel de riesgo nulo, mientras que un 35.29% lo considera bajo. Solo un 8.82% y un 5.88% identifican riesgos alto y medio, respectivamente, y no se reportaron casos de riesgo muy alto. Este panorama sugiere que los espacios físicos y las condiciones ambientales son, en general, satisfactorias. Sin embargo, el dominio de carga de trabajo presenta un perfil de riesgo considerable.

El 41.18% de los trabajadores perciben un riesgo alto y el 14.71% lo consideran muy alto, mientras que un 32.35% lo sitúa en un nivel medio. Este patrón evidencia que una proporción significativa del personal experimenta sobrecarga o presión laboral, lo que puede afectar negativamente su bienestar. En relación con la falta de control sobre el trabajo, el 35.29% de los encuestados consideran que el riesgo es bajo y el 29.41% lo perciben como nulo. No obstante, hay un 17.65% que reporta niveles medio y alto respectivamente, lo cual indica que una parte del personal siente que no tiene suficiente autonomía o influencia sobre sus funciones laborales.



El dominio de la jornada de trabajo muestra una distribución más equilibrada. El 35.29% considera que no existe riesgo, y un 23.53% lo clasifica como bajo. Sin embargo, también se identifican niveles medio (20.59%) y alto (17.65%), e incluso un 2.94% lo percibe como muy alto, lo que apunta a desigualdades en la duración o distribución del tiempo laboral. En cuanto a la interferencia trabajo-familia, se observan riesgos importantes: un 11.76% percibe un nivel muy alto y un 14.71% lo considera alto o medio. Aunque el 35.29% indica un riesgo bajo y el 23.53% nulo, los porcentajes de riesgo alto reflejan que, para algunos trabajadores, la carga laboral interfiere con su vida personal y familiar.

En los dominios de liderazgo y relaciones en el trabajo, los resultados son ampliamente positivos. El 73.53% de los trabajadores perciben un riesgo nulo en ambas áreas, y los porcentajes de riesgo alto o medio son casi inexistentes. Esto refleja buenas prácticas de liderazgo y relaciones laborales saludables dentro de las organizaciones automotrices evaluadas. Respecto al dominio de violencia laboral, aunque la mayoría (73.53%) reporta riesgo nulo, un 14.71% señala un riesgo muy alto. Este dato, aunque aislado, resulta significativo y debe ser atendido con especial cuidado, pues la presencia de cualquier tipo de violencia en el trabajo representa un riesgo grave para la salud psicosocial.

El reconocimiento del desempeño también se percibe favorablemente por la mayoría (58.82% riesgo nulo y 26.47% bajo), aunque hay una minoría que identifica niveles medio (5.88%), alto (5.88%) y muy alto (2.94%), lo cual indica oportunidades de mejora en la retroalimentación y valoración del trabajo realizado. Finalmente, en el dominio de insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, el 58.82% considera que el riesgo es bajo y el 23.53% lo percibe como nulo. Aun así, un 11.76% lo califica como riesgo medio y un 5.88% como muy alto, lo que sugiere que algunos trabajadores experimentan sentimientos de desconexión o incertidumbre laboral.

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados derivados de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 al sector automotriz de Guasave, Sinaloa, evidencian la complejidad de los riesgos psicosociales en entornos laborales que, aunque en términos generales presentan un nivel bajo, muestran factores específicos con riesgos altos y muy altos que no deben subestimarse.

El entorno automotriz, por su dinamismo operativo, demanda especial atención a elementos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, la jornada laboral y las relaciones interpersonales, factores estrechamente vinculados con la salud y el bienestar laboral.

Aunque los porcentajes de riesgo severo son relativamente bajos, se identificaron niveles preocupantes en dominios como la violencia laboral, el reconocimiento del desempeño y el sentido de pertenencia. Estos hallazgos sugieren la necesidad de mantener una vigilancia continua y de fortalecer las estrategias de gestión humana.

Por otro lado, se observaron debilidades en la comunicación interna, los procesos de toma de decisiones, la capacitación continua y la gestión emocional ante clientes difíciles. Todos estos aspectos reflejan la influencia de la cultura organizacional y del estilo de



liderazgo, lo que subraya la importancia de adoptar una gestión empresarial estratégica y centrada en las personas. En este sentido, el cumplimiento de la norma no debe concebirse solo como una obligación legal, sino como una inversión en productividad, sostenibilidad y bienestar.

Los resultados también revelan que la percepción del riesgo psicosocial no depende únicamente de las condiciones objetivas de trabajo, sino de la subjetividad de los empleados y del nivel de madurez organizacional respecto a la prevención. Las empresas con estructuras jerárquicas rígidas o con comunicación vertical tienden a mostrar mayores niveles de estrés y menor satisfacción, en contraste, aquellas con liderazgo participativo y reconocimiento del esfuerzo reportan entornos más saludables.

De ahí que los hallazgos invitan a reflexionar sobre la importancia de fortalecer la inteligencia emocional en los mandos medios y la creación de espacios de participación colaborativa como ejes de la gestión psicosocial.

El bienestar de los trabajadores constituye una prioridad no solo para las empresas, sino para la sociedad en su conjunto. Los factores psicosociales representan una realidad transversal que exige la participación coordinada del Estado, las organizaciones y los propios empleados.

Como destacan Gutiérrez-Hernández et al. (2022) y Veloso-Neto (2024), abordar estos riesgos de manera efectiva requiere del diseño e implementación de políticas públicas integrales orientadas a la creación de ambientes laborales saludables, seguros y equitativos. Ello implica establecer planes de acción que garanticen condiciones de trabajo dignas y el respeto por la salud física y mental de los empleados, en beneficio tanto de los individuos como de las organizaciones.

De acuerdo con Chan y López (2022), las organizaciones deben diseñar políticas claras y efectivas para la gestión y prevención de los riesgos psicosociales, con el objetivo de evitar su impacto negativo en el desempeño y compromiso laboral. Dichas políticas deben orientarse a fortalecer el sentido de pertenencia, la motivación y la satisfacción del personal, pues un trabajador valorado y equilibrado emocionalmente representa un recurso estratégico para la generación de valor y la productividad organizacional.

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda la elaboración de un programa de intervención sustentado en la NOM-035-STPS-2018, enfocado en promover el reconocimiento y la pertenencia de los empleados. Tal programa permitiría consolidar un clima laboral positivo, incrementar la participación activa de los colaboradores y mejorar la satisfacción general y el desempeño empresarial (Duarte-Beltrán, 2023).

De igual forma, se propone la contratación de asesoría empresarial especializada, como la sugerida por Urías-Rivas et al. (2025), que apoye la implementación de estrategias preventivas y el fortalecimiento de la competitividad. En el contexto del sector automotriz, este tipo de acompañamiento técnico resulta clave para reducir los efectos del estrés laboral y fomentar una cultura de bienestar sostenido.



La NOM-035-STPS-2018 representa un avance significativo en la protección de los derechos laborales en México, al constituirse como una herramienta para prevenir afectaciones a la salud física y emocional derivadas de las condiciones laborales. No obstante, su aplicación práctica aún enfrenta desafíos relacionados con la difusión, la capacitación y la evaluación de su efectividad. Como advierte Cotonieto-Martínez (2021), es indispensable continuar investigando y fortaleciendo su implementación, de modo que los beneficios normativos se traduzcan en entornos laborales seguros y saludables.

La gestión de los riesgos psicosociales no es exclusiva del contexto mexicano. En diversos países, los marcos regulatorios establecen la obligación de que las organizaciones los identifiquen y controlen; sin embargo, la efectividad de estas regulaciones continúa siendo limitada debido a carencias institucionales y de cumplimiento (Steel et al., 2024).

En este sentido, Gutiérrez-Hernández et al. (2024) demostraron la validez estadística de un instrumento basado en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 para evaluar la violencia laboral en supervisores del sector automotriz, con altos niveles de confiabilidad ( $\alpha > 0.90$ ;  $\omega > 0.90$ ) y 86 % de varianza explicada. Este hallazgo refuerza la pertinencia del uso de herramientas validadas para monitorear el clima psicosocial y orientar decisiones de mejora continua.

Asimismo, Teixeira et al. (2025) enfatizan la necesidad de que futuras investigaciones profundicen en el análisis de riesgos psicosociales emergentes, especialmente ante la transformación digital y los modelos laborales híbridos o flexibles. La alineación de estos esfuerzos con normas internacionales, como la ISO 45003, fortalecerá el desarrollo de entornos laborales sostenibles y saludables, mejorando simultáneamente la salud y el bienestar integral de los trabajadores.

A nivel internacional, la agenda sobre Riesgos Psicosociales en el Lugar de Trabajo se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, particularmente con el ODS 8, que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico sostenible. La gestión adecuada de estos riesgos se ha consolidado como una prioridad en las prácticas de salud y seguridad ocupacional, dada su relación con los costos derivados del deterioro del bienestar y su impacto negativo en la productividad (Dhakal & Mahmood, 2025; Berglund et al., 2024; Derdowski & Mathisen, 2022).

De manera complementaria, Bochkovskyi y Sapozhnikova (2025) proponen el desarrollo de modelos óptimos de gestión de riesgos psicosociales orientados a minimizar los costos preventivos y a mantener la efectividad en la protección de la salud mental de los trabajadores. Estos modelos buscan equilibrar la eficiencia económica con la seguridad psicológica, integrando la prevención en la estrategia organizacional.

Del mismo modo, Saik et al. (2024) destacan que los riesgos psicosociales constituyen uno de los principales desafíos contemporáneos de la seguridad y salud en el trabajo, estrechamente asociados al estrés ocupacional. De acuerdo con los estándares internacionales, dichos riesgos deben identificarse, evaluarse y controlarse para reducir su impacto y garantizar entornos laborales saludables y sostenibles.



Como reflexión final, desde su implementación en 2018, la NOM-035-STPS-2018 ha contribuido al fortalecimiento de la cultura preventiva en México. Sin embargo, la investigación empírica sobre su efectividad sigue siendo escasa y focalizada en sectores específicos (Cano-Gutiérrez et al., 2023).

Una gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo (SST) es esencial no solo para la productividad y competitividad empresarial, sino también para la sostenibilidad organizacional. Tal como sostienen Rivera-Domínguez et al. (2021), las estrategias de desarrollo sostenible deben evaluarse no solo en términos de rentabilidad, sino también considerando indicadores de uso responsable de recursos, salud ocupacional y protección ambiental.

A partir de los hallazgos obtenidos, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la evaluación longitudinal de los efectos de la NOM-035-STPS-2018, analizando su impacto en el clima organizacional, la rotación de personal y los indicadores de productividad. Además, conviene explorar la relación entre liderazgo transformacional, cultura organizacional y riesgos digitales vinculados con la carga mental de los trabajadores. Estas líneas permitirán avanzar hacia un modelo integral de bienestar laboral sostenible, con evidencia empírica sólida para la toma de decisiones en política pública y gestión empresarial.

En síntesis, los resultados confirman que el bienestar psicosocial y la sostenibilidad laboral son pilares interdependientes del éxito organizacional, y su integración efectiva demanda liderazgo, compromiso y una visión de largo plazo sustentada en la responsabilidad social empresarial.



## 5. CONCLUSIONES

Esta investigación muestra un panorama general del sector, pero cada empresa debe dar seguimiento puntual a sus resultados conforme lo establece la NOM-035-STPS-2018, se requiere examinar detalladamente cada categoría y dominio para diseñar un plan de intervención integral que contemple acciones específicas de evaluación, implementación de campañas de concientización, revisión y actualización de las políticas relacionadas con los riesgos psicosociales, así como estrategias orientadas a fomentar un ambiente laboral saludable, prevenir la violencia en el trabajo y asegurar la correcta ejecución y divulgación de estas iniciativas.

El nivel de riesgo psicosocial global en el sector automotriz de Guasave es bajo, lo cual es positivo; sin embargo, existen factores específicos que requieren atención inmediata por presentar porcentajes, aunque mínimos, en niveles de riesgo alto y muy alto. Los principales focos de atención se encuentran en la carga y ritmo de trabajo, la jornada laboral extendida, la falta de control sobre actividades, y la interferencia en el trabajo y la vida personal, son factores que impactan directamente en la salud mental y física de los empleados.

Además, la falta de reconocimiento, la insuficiencia en el sentido de pertenencia y las manifestaciones de violencia laboral, aunque en niveles reducidos, son indicios de posibles tensiones internas que pueden escalar si no se gestionan adecuadamente. Tanto en las relaciones laborales con superiores y compañeros, se presentan áreas de oportunidad para fortalecer el clima organizacional y fomentar la cohesión del equipo de trabajo.

Por último, la atención emocional al cliente genera sobrecarga psicológica en el personal, lo cual subraya la importancia de establecer estrategias de apoyo, formación y contenido emocional. En ese sentido, se sugiere a las empresas del sector automotriz implementar estrategias orientadas a:

- Diseñar un plan de intervención focalizado que atienda los factores con riesgo alto o muy alto, incluyendo jornadas prolongadas, falta de control sobre el trabajo y violencia laboral mediante estrategias organizacionales y psicosociales.
- Reforzar la capacitación continua en temas de gestión emocional, manejo de clientes difíciles, resolución de conflictos y liderazgo positivo para fomentar un entorno saludable.
- Establecer y difundir canales confidenciales de denuncia y acompañamiento psicológico, que permitan a los empleados reportar situaciones de violencia, exclusión o afectación emocional sin temor a represalias.
- Implementar políticas claras de conciliación laboral que regulen las horas extras, el trabajo en días de descanso para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Fomentar una cultura organizacional, inclusiva y participativa, donde las ideas y aportaciones del personal sean valoradas, y el reconocimiento al desempeño sea una práctica sistemática y no esporádica.
- Fortalecer las acciones de comunicación interna, asegurando que los cambios en la organización sean comunicados oportunamente y que los empleados comprendan claramente sus funciones, responsabilidades y objetivos.
- Monitorear periódicamente los riesgos psicosociales mediante instrumentos estandarizados y encuestas internas, para identificar tendencias, anticipar conflictos y mantener actualizado el diagnóstico organizacional.
- Promover el liderazgo transformacional, capaz de inspirar, motivar y reconocer a sus colaboradores, construyendo entornos laborales más humanos y eficientes.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar-Carrasco, J. I., & Murillo-Higuera, J. J. (2022). Riesgos Psicosociales Identificación y análisis de varianza en una empresa del sector hotelero. *EDUCATECONCIENCIA*, 30(36). <https://doi.org/10.58299/b63jyg97>

Berglund, R. T., Kombeiz, O., & Dollard, M. (2024). Manager-driven intervention for improved psychosocial safety climate and psychosocial work environment. *Safety Science*, 176, 106552. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106552>

Bochkovskyi, A., & Sapozhnikova, N. (2025). Models for optimal management of psychosocial risks in the workplace. *Journal Of Achievements Of Materials And Manufacturing Engineering*. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0055.1118>

Briones-Torres, F., Galarza-Tejeda, D., & Palacios-Rodríguez, O. (2024). Aplicación y alcance de la NOM-035-STPS-2018. *Revista De Psicología De La Universidad Autónoma Del Estado De México*, 13(39), 321-355. <https://revistapsicologia.uaemex.mx/article/view/25056>

Cano-Gutiérrez, J. C., Olguín-Tiznado, J. E., Camargo-Wilson, C., Barreras, J. A. L., García-Rivera, B. R., & García-Alcaráz, J. L. (2023). Psychosocial risk factors identification in Mexican workers and RGIII validation. *Work*, 76(1), 189-203. <https://doi.org/10.3233/wor-220316>

Chan, J. Y., & López C. L. E. (2022). Incidencia de factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios con base en la nom-035-stps-2018. RILCO DS: *Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 4(36), 42-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8853574>.

Cotonieto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499-523. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>

Derdowski, L. A., & Mathisen, G. E. (2022). Psychosocial factors and safety in high-risk industries: A systematic literature review. *Safety Science*, 157, 105948. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105948>

Dhakal, S. P., & Mahmood, M. N. (2025). A scientometric analysis of three decades of research on workplace psychosocial hazards: Implications for policy and practice. *Journal Of Safety Research*, 93, 79-89. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2025.02.011>

Duarte-Beltrán, E. (2023). Intervention program to improve the organizational environment of a company based on NOM-035-STPS-2018. *TRASCENDER CONTABILIDAD y GESTIÓN*, 8(24), 70-100. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.224>

Duarte-Castillo, S. M., & Vega-Campos., M. Á. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 6(17), 48-86. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>



Forbes México. (2022). La gran renuncia: 4 de cada 10 mexicanos dejaría su trabajo, según estudio. Forbes México. <https://forbes.com.mx/la-gran-renuncia-4-de-cada-10-mexicanos-dejaria-su-trabajo-segun-estudio/>

Garza-Carranza, M. T., Gaspar-Hernández, M. F., López-Lemus, J. A., & Atlatenco-Ibarra, Q. (2024). Análisis psicométrico de la validez del cuestionario de factores de riesgo psicosociales incluido en la norma NOM-035-STPS-2018. *PSICUMEX*, 14, 1-35. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v14i1.561>

Gutiérrez-Hernández, M. G., Reyes-Martínez, R. M., Riva-Rodríguez, J. D. L., Maldonado-Macías, A. A., & García-Castellanos, H. (2022). Norma Oficial Mexicana 035, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: validación del dominio relaciones en el trabajo. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1223>

Gutiérrez-Hernández, M. G., Maldonado-Macías, A. A., Vázquez, H. J., Arellano, J. L. H., & Barajas-Bustillos, M. A. (2024). Psychosocial factors assessment for the mexican standard 035: a validation of the domain of workplace violence in the automotive industry. *Revista de la Escuela Nacional de Salud Pública*, 42. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e356557>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. D. (2020). Metodología de la Investigación (Vol. 5). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. HYPERLINK.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Identificación y análisis de factores de riesgos psicosociales*. [https://elssa.imss.gob.mx/files/4.2\\_4.4\\_Identificación%20y%20análisis%20de%20factores%20de%20riesgos%20psicosociales\\_3\\_36\\_37\\_38.pdf](https://elssa.imss.gob.mx/files/4.2_4.4_Identificación%20y%20análisis%20de%20factores%20de%20riesgos%20psicosociales_3_36_37_38.pdf)

Madero-Gómez, S., Montes. J. L., & del Castillo, E. (2024). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. *Contaduría y administración*, 69(1), 77-99. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>

Méndez-Zavala, J. A., & González-Juárez, M. T. (2021). Satisfacción de vida y riesgos psicosociales en el trabajo: la NOM-035 frente al bienestar. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*.10(20), 80–102. <https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v10i20.16717>

Millán-Tinoco, V., Martínez-Demetrio, M., Aldazaba-Jácome, G., & Platas-Quiroz, L. (2024). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosociales en una empresa de confecciones textiles: Identification and analysis of



psychosocial risk factors in a textile manufacturing company. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(1), 2978 – 2991.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1811>

Muñoz-López, S. I. (2024). Análisis de la NOM-035-STPS-2018 en nuestro derecho laboral. *Revista Multidisciplinaria de Ciencia, Innovación y Desarrollo*, 21-27.  
[https://www.remcid.utgz.edu.mx/Archivos/MA2024/3\(1\)\\_4.pdf](https://www.remcid.utgz.edu.mx/Archivos/MA2024/3(1)_4.pdf)

Reyes-Molina, F. M., Hernández-Lira, T., & Caldera-González, D. del C. (2021). Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios. *JÓVENES EN LA CIENCIA*, [senlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3402](http://senlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3402)

Rivera-Domínguez, C., Pozos-Mares, J. I., & Zambrano-Hernández, R. G. (2020). Hazard identification and analysis in work areas within the Manufacturing Sector through the HAZID methodology. *Process Safety and Environmental Protection*, 145, 23-38.  
<https://doi.org/10.1016/j.psep.2020.07.049>

Saik, P., Tsopa, V., Cheberyachko, S., Deryugin, O., Sokurenko, S., Suima, I., & Lozynskyi, V. (2024). Improving the Process of Managing Psychosocial Risks in Organizations. *Risk Management and Healthcare Policy*, Volume 17, 2997-3016.  
<https://doi.org/10.2147/rmhp.s488263>

Saldaña-Orozco, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., & Madrigal-Torres, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias sociales*, 26(1), 25-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>

Sánchez-Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

STPS, Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2016). *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial Identificación y prevención*, Diario Oficial de la Federación. [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016#gsc.tab=0)

STPS, Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018a). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación.  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)



STPS, Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018b). *Guía de referencia de la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)

Steel, E., Malinen, S. K., & Näswall, K. (2024c). Improving work-related psychosocial risk management: A mixed methods evaluation of the factors influencing inspectors' practice. *Safety Science*, 181, 106659. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106659>

Teixeira, I. D. N., Soares-Silva, I. S., & Dias-Cadime, I. M. (2025). Psychosocial risks at work: integrative review and conceptual perspectives. *Revista Brasileira de Medicina Do Trabalho*, 23(02), 01-12. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2025-1464>

Veloso-Neto, H. V. (2024). Assessment of psychosocial risks at work in supervisors of clothing stores during the pandemic context. *Safety Science*, 175, 106484. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106484>

Urías-Rivas, M. O., Buelna-Díaz, F. de D., Sánchez-Zavala, C., Melendrez-Soberanes, M. L., & Armenta-Araux, B. (2025). La implementación de pruebas piloto en servicios de asesoría para la gestión empresarial. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 230 – 244. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3622>

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons  
"Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada".

