

# Mejora del clima organizacional de una empresa de servicios basado en la NOM-035- -STPS-2018

*Improvement of the organizational climate of a service company based on  
NOM-035-STPS-2018*



**Elizabeth Duarte Beltrán**

Universidad Tecnológica de la Mixteca,  
México, [ebeltran@mixteco.utm.mx](mailto:ebeltran@mixteco.utm.mx)



**Salvador Montesinos González**

Universidad Tecnológica de la Mixteca,  
México, [smontesinos@mixteco.utm.mx](mailto:smontesinos@mixteco.utm.mx)



**Josefina Calvo Cortés**

Universidad Tecnológica de la Mixteca,  
México, [jcalvo@mixteco.utm.mx](mailto:jcalvo@mixteco.utm.mx)

## **Cómo citar / How to cite**

Duarte Beltrán, E. ., Montesinos González, S. ., & Calvo Cortés, J. . (2023). Mejora del clima organizacional de una empresa de servicios basado en la NOM-035-STPS-2018. *UNACIENCIA*, 16(30), 49-60. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v16i30.690>

*Fecha de recepción: 27 de mayo de 2022*

*Fecha de aprobación: 27 de julio de 2022*

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



## Resumen

La pandemia propició que México se encuentre entre los primeros lugares con mayor estrés laboral, superando a países con una gran economía en desarrollo como lo son China y Estados Unidos. El 75% de los mexicanos que padece fatiga por estrés ha desarrollado síntomas emocionales, conductuales, cognitivos y fisiológicos que provocan la reducción de productividad, ausentismo, alta rotación de personal, problemas de depresión y ansiedad, clima organizacional hostil y problemas familiares, entre otros. **Objetivo:** identificar y analizar los riesgos psicosociales a trabajadores de una empresa de servicios aplicando los instrumentos que proporciona la NOM-035-STPS-2018. **Materiales y métodos:** se aplicaron la *Guía de referencia I* y la *Guía de referencia II* de la NOM-035-STPS a 16 trabajadores que conforman esta empresa de servicios para identificar el nivel de riesgo físico y mental de sus asociados. **Resultados:** se concluye que a partir de la calificación de cada cuestionario se determinó y analizó el nivel de riesgo general de la empresa, exponiendo al 41% de los empleados con riesgos de factores psicosociales Muy Alto y al 23% con Alto, por lo que se recomienda tomar acciones inmediatas a través de un programa de intervención que minimice el estrés y permita reforzar el sentido de pertenencia para mejorar el clima organizacional. **Discusión:** los factores psicosociales contribuyen en gran medida a desarrollar estrés laboral provocando alteraciones en la salud física y mental. **Conclusiones:** los instrumentos de esta norma permiten sensibilizar a cualquier organización empresarial en el contexto social y humano, respetando la dignidad laboral que tiene toda persona de cualquier condición social y que se dedica en forma habitual a un trabajo subordinado, el programa de prevención de riesgos propone liderazgos auténticos que mejoren el clima organizacional de las empresas.

**Palabras clave:** estrés laboral, clima organizacional, norma técnica.

## Abstract:

The pandemic caused Mexico to be among the first places with the highest work stress, surpassing countries with a large developing economy such as China and the United States. 75% of Mexicans who suffer from stress fatigue have developed emotional, behavioral, cognitive, and physiological symptoms that cause reduced productivity, absenteeism, high staff turnover, depression and anxiety problems, hostile organizational climate, and family problems, among others. **Objective:** to identify and analyze the psychosocial risks to workers of a service company by applying the instruments provided by NOM-035-STPS-2018. **Materials and methods:** the *reference guide I* and the *reference guide II* of the NOM-035-STPS were applied to 16 workers that make up this service company to identify the level of physical and mental risk of its associates. **Results:** it is concluded that from the qualification of each questionnaire, the general risk level of the company was extinguished and analyzed, exposing 41% of the employees with risks of Very High psychosocial factors and 23% with High, so that It is recommended to take immediate actions through an intervention program that minimizes stress and allows reinforcing the sense of belonging to improve the organizational climate. **Discussion:** psychosocial factors contribute to a great extent to develop work stress causing alterations in physical and mental health. **Conclusions:** the instruments of this standard make it possible to sensitize any business organization in the social and human context, respecting the labor dignity of every person of any social condition and



who is regularly engaged in subordinate work, the risk prevention program proposes authentic leadership that improves the organizational climate of companies.

**Keywords:** work stress, organizational climate, technical rules.

## 1. INTRODUCCIÓN

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social - STPS (STPS, 2017) identificó que los trabajadores sufren de diversos tipos de violencia laboral por parte de sus pares o iguales y de forma vertical de sus jefes o empleadores, quienes abusan de su poder dañando la autoestima, el desarrollo y el bienestar de los subordinados con actos que causan daños físicos y psicológicos, con humillaciones y amenazas, y económicos, que les impiden el reconocimiento de logros y de remuneración, afectando de esta manera la convivencia y el ambiente organizacional de la empresa (Alcalde, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo expone que la violencia laboral incluye todos aquellos actos negativos que afectan en el contexto laboral (Palma, Ansoleaga y Ahumada, 2018). Para Acosta et al. (2019), la exposición a la violencia laboral y acoso psicológico en el trabajo se relaciona con el síndrome de *burnout* (SB) o síndrome de estar “quemado”, como consecuencia del estrés crónico y por la imposibilidad de afrontar de manera favorable las exigencias de trabajo, manifestándose con agotamiento emocional y físico que conlleva al empleado a reflejar insatisfacción en el servicio que presta (Patlán, 2020).

Un individuo con SB muestra actitudes hostiles, de falta de interés, se distrae fácilmente y da incumplimiento a los compromisos y funciones para las que fue contratado (Vidotti et al., 2019).

Los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen en gran medida a los problemas de salud mental (Harvey et al., 2017). Los factores físicos y psicosociales influyen en el desarrollo de enfermedades musculoesqueléticas en los trabajadores como el ruido, las vibraciones, las operaciones de trabajo peligrosas, las estrictas normas de seguridad, los largos turnos de trabajo, la ubicación aislada de áreas de procesos, las grandes cargas de trabajo, las elevadas exigencias laborales, las interferencias entre el trabajo y la vida privada, la vida irregular de buenos hábitos y el bajo estatus social (Haward et al., 2009).

Vázquez et al. (2022) explican la importancia de dar satisfacción laboral, así como la de su empoderamiento, tanto en el desarrollo de competencias laborales como en las habilidades socioemocionales, y se persigue la finalidad de promover climas organizacionales saludables acordes a la dignidad humana, que faciliten la gestión e incremento de factores psicosociales positivos.

Navarro (2015) menciona que el clima organizacional lo conforman los recursos humanos con las relaciones que se dan entre compañeros y jefes en un entorno de innovación y de cambio que repercute en los trabajadores de forma inmediata, incidiendo en el desarrollo de los procedimientos y del sistema. Pedraza (2018) expone al respecto que es de gran importancia que el clima laboral se encuentre en equilibrio, ya que las condiciones, cualidades, atributos y propiedades son percibidos, sentidos y experimentados por las personas que conforman la organización, influyendo en su conducta y mejorando la eficacia y eficiencia. Iglesias y Torres



(2018) presentan los beneficios de contar con empleados motivados, felices y comprometidos, ya que estos lograrán la misión de la organización.

Para la STPS (2018), los recursos humanos de las empresas son los encargados de generar un Entorno Organizacional Favorable (EOF) por medio de actividades o talleres que promuevan la comunicación interna y el sentido de pertenencia a la compañía con el propósito de incrementar el compromiso laboral y la participación proactiva de sus colaboradores más allá del interés económico. Además, el desarrollo de un ambiente favorable es de gran importancia para las organizaciones empresariales, ya que en las últimas décadas el personal de las empresas se percibe como talento humano, que puede potenciarse para beneficiar la gestión empresarial (Agudelo y Martín, 2016).

Para la revisión continua y reglamentada del desarrollo humano que labora en los diversos centros de trabajo se crearon 44 normas que regula la STPS, con el propósito de inspeccionar su cumplimiento y salvaguardar los derechos de los trabajadores y de sus familias. La STPS es una dependencia federal que visita a las empresas con el propósito de dar cumplimiento a las normas ya establecidas, que son de carácter obligatorio, y en caso de no implementarlas se incurre en multas y sanciones que proceden según se presente el caso.

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) se describen como reglamentos técnicos que se establecieron por la necesidad de garantizar que los productos y servicios que se ofertan al público certifiquen la calidad y seguridad en sus procesos sin exponer la vida de los trabajadores y de animales, preservando los recursos naturales y el medio ambiente, vigilando y aplicando al sector público y privado (Dirección General de Normas - DGN, 2016).

Las normas se dividen en cinco categorías: de producto, específicas, de salud, de seguridad y de organización; estas son reguladas e inspeccionadas por una de las 20 Secretarías que forman parte del gobierno. Una empresa que cumple con las normas técnicas que aplican según su giro, reduce los riesgos de seguridad e higiene a los que se encuentran expuestos sus empleados por los procesos y funciones que resultan de las actividades que se realizan (Secretaría de Economía, 2016).

La NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención, se encuentran en la agrupación de organización, ya que su objetivo principal es analizar por medio de sus constructos la conducta humana en el campo laboral; es muy interesante su aplicación, ya que los resultados permiten conocer el tipo de liderazgo que predomina, el número de tareas asignadas al trabajador, las jornadas prolongadas, la falta de tiempo para convivir con la familia, las condiciones inseguras de un centro de trabajo, la violencia laboral y las relaciones interpersonales con compañeros, ya sean estas positivas o negativas (Duarte y Vega, 2021).

Las normas se clasifican en Normas Obligatorias (NOM) y las puede adoptar cualquier organización pública o privada, con el propósito de proyectar una imagen de responsabilidad social con valores que induzca a los consumidores y al público a reconocerla como una empresa capaz de mejorar las condiciones de sus trabajadores.



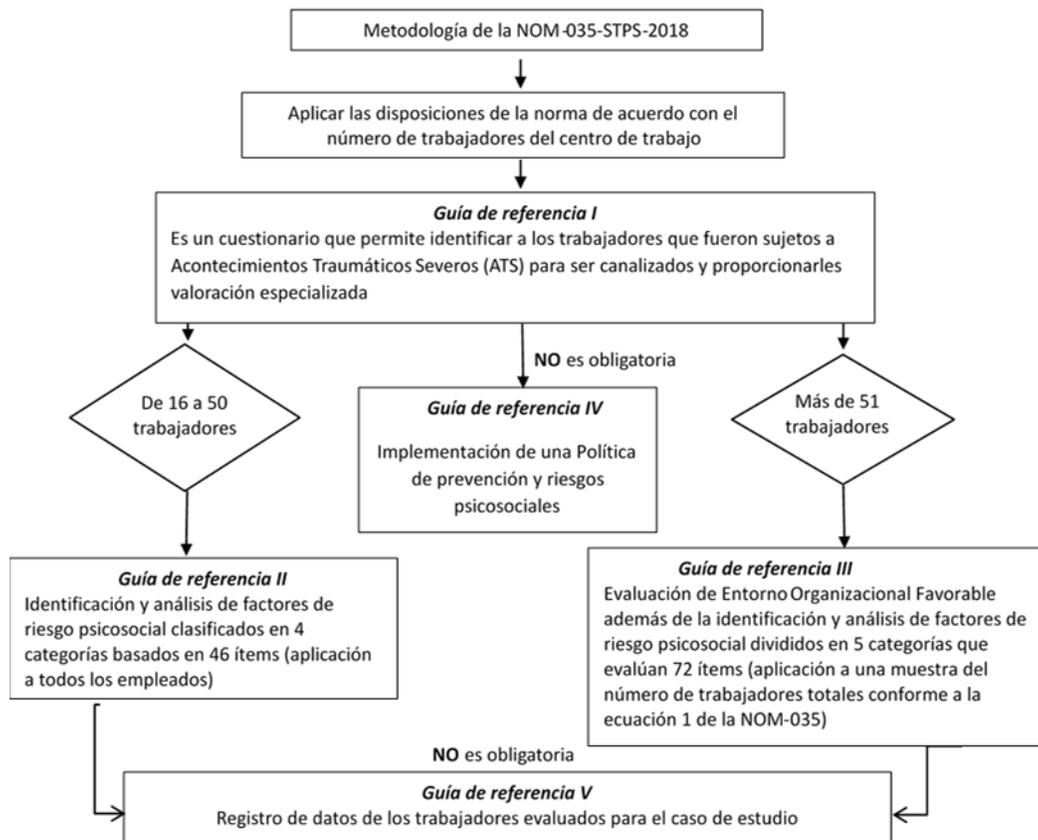
## 2. MATERIALES Y MÉTODO

La investigación es de tipo no experimental por la naturaleza del problema, que se desarrolla en un centro de trabajo y es analizado por observación y entrevistas. Se considera transversal por la técnica que se aplica de recopilar datos a través de las guías de referencia y de cuestionarios que proporciona la norma (Hernández, 2020; Rojas, 2007; Torres y Navarro, 2007); es de tipo exploratorio, ya que consistió en recolectar información a través de preguntas directas, organizar, analizar y presentar propuestas de las respuestas obtenidas. Las actividades realizadas implican la recopilación y análisis de los datos para dar una idea clara de una determinada situación laboral. La metodología es sencilla rápida, de corto tiempo y económica. Básicamente, la intención es conocer cómo afectan los factores de riesgo psicosocial a los trabajadores de la empresa de servicios denominada Grupo Empresarial, ubicado en Huajuapán de León, Oaxaca.

En la figura 1 se presenta un esquema sintetizado de la NOM-035-STPS, en donde se indica la aplicación de las *Guías de referencia I y II*, ya que dependen del número de trabajadores con los que cuente una empresa. De esta figura se destacan cinco pasos, siendo el *IV y V* procedimientos *no obligatorios* para el cumplimiento de esta norma.

**Figura 1**

Esquema metodológico de la NOM-035-STPS



**Fuente:** Elaboración de los autores.

La aplicación de la NOM-035-STPS en cualquier empresa es muy importante, ya que identifica problemas psicosociales, como son: las *condiciones peligrosas*, deficientes, inseguras e insalubres en los centros de trabajo, *actividades que exceden* las capacidades de los trabajadores como son las cargas físicas, mentales y emocionales, *sobrecarga de responsabilidades* haciendo referencia al poco tiempo que puede tener el empleado para tomar un descanso o simplemente para ir al sanitario, así como la baja posibilidad para influir en la organización en el desarrollo de sus actividades, la repercusión que tiene el trabajador en la salud por *laborar jornadas extendidas* por turnos y por rotación, *falta de convivencia social y familiar* que surge cuando el trabajador no acude a eventos familiares por exceso de compromisos laborales o tiene que llevarse trabajo a su casa, *liderazgo negativo* con jefes agresivos e impositivos, así como las *relaciones negativas y conflictos* entre compañeros y por último, identifica la *violencia laboral*, como es el acoso psicológico que está determinado por insultos, humillaciones, indiferencia, rechazo, devaluación, hostigamiento y malos tratos.

La empresa objeto de este estudio se denomina Grupo Empresarial, está ubicada en Huajuapán de León, Oaxaca, y se dedica a la venta al por menor de gasolina y diésel; cuenta con tres turnos y tiene una rotación de personal constante; el 65% de sus trabajadores cuenta con un nivel de estudios de secundaria, el 71% es casado, el 71% tiene contrato temporal y el 57% tiene una antigüedad menor a seis meses; su plantilla de trabajadores la conforman el 56% hombres y 44% mujeres.

Las funciones que realizan son las siguientes: recibir su turno con un llenado de formatos donde se anota la lectura de la bomba de gasolina, expide y cobra, ofrece servicio de venta o de limpieza al auto, entrega y corte de caja.

**Tamaño de la muestra:** total 16 trabajadores. Los sujetos de investigación son 7 mujeres y 9 hombres, con un rango de edades que se encuentra entre los 25 y 45 años.

### 3. RESULTADOS

Como primer punto se aplicó el esquema de la NOM-035-STPS-2018 y se dio inicio con la *Guía de referencia I* y la *Guía de referencia II*, que permiten identificar los riesgos psicosociales en los 16 trabajadores del Grupo Empresarial.

La *Guía de referencia I* la deberán responder solo aquellos trabajadores que sufrieron algún acontecimiento traumático severo. Considerando un ATS aquellos actos que se desarrollan en el transcurso de la jornada laboral y que ocasionan traumas emocionales, como, por ejemplo: asaltos, incendios, accidentes graves y secuestros, entre otros.

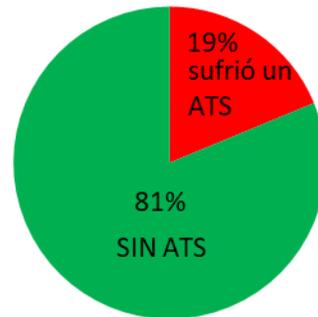
Si la respuesta es sí, el patrón tiene la obligación de canalizar al trabajador para que reciba atención médica e inmediata. Los resultados de la aplicación de la *Guía de referencia I* se muestran en la figura 3.



**Figura 3**

Trabajadores que han sufrido un acontecimiento traumático severo (ATS)

**Acontecimientos traumáticos severos**



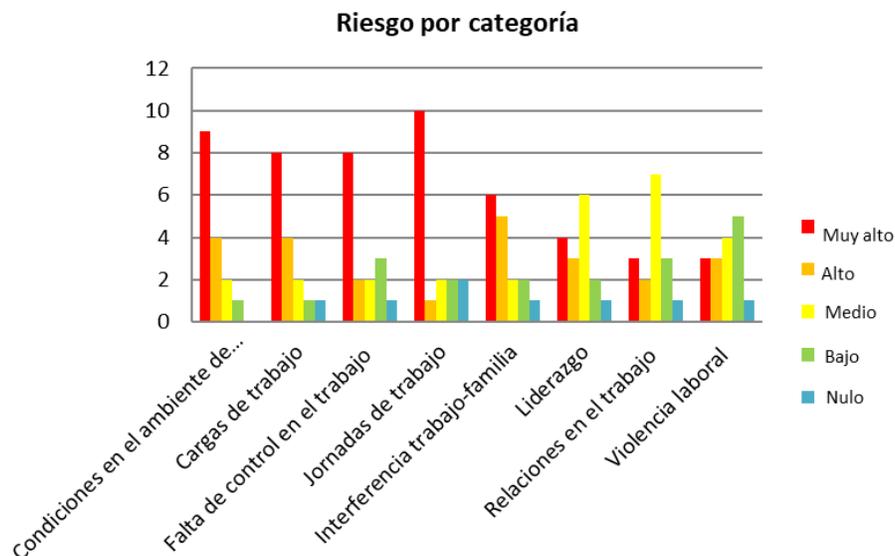
**Fuente:** Elaboración de los autores.

La figura 3 representa al número de trabajadores afectados por un ATS, con el 19% de los trabajadores que aplicaron la *Guía de referencia I*, por lo que es conveniente canalizarlos para que reciban la atención médica correspondiente. La norma permite que se atienda con un médico del centro de trabajo o clínica particular.

La *Guía de referencia II* evalúa 4 categorías, 8 dominios y 20 dimensiones para identificar los factores de riesgo psicosocial que perjudican el rendimiento de los trabajadores, como se muestra en la figura 4.

**Figura 4**

Análisis de los datos obtenidos de la Guía de referencia II



**Fuente:** elaboración de los autores.

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



En la figura 4 se destaca que la barra de *jornadas de trabajo* es la más alta; por ende, la categoría más afectada es la 3. *Organización del tiempo de trabajo*, los empleados de esta empresa laboran más de 8 horas diarias, ya que el corte de caja lo realizan después de su jornada y en caso de no cuadrar, tienen que esperar a que se revisen exhaustivamente los *tickets*.

A continuación se interpretan los resultados de la figura 4:

1. *Condiciones y ambiente de trabajo*. El 56% de los encuestados tiene un nivel de riesgo Muy Alto, el 25% Alto y el 12% Medio. Esta categoría requiere un programa y una campaña de prevención.

2. *Factores propios de la actividad*. Cargas de trabajo y Falta de control en el trabajo. El 50% de los trabajadores tienen un nivel Muy Alto de riesgo, el 25% Alto y el 12% Medio. Esta categoría requiere un programa y una campaña de prevención.

3. *Organización del tiempo de trabajo*. Jornadas de trabajo e Interferencia trabajo-familia, el 63% de los encuestados tiene un nivel Muy Alto, el 30% Alto y el 12.5% Medio. Esta categoría requiere un programa y una campaña de prevención.

4. *Entorno organizacional; Liderazgo, Relaciones en el trabajo y Violencia laboral*. El 38% tiene un riesgo Medio en esta categoría, y el 32% Bajo. Esta categoría requiere la implementación de una política de prevención de riesgos.

El análisis de cada categoría y dominio permite establecer las acciones de intervención apropiadas destacando los 4 dominios que son percibidos por los trabajadores de muy alto riesgo y se presentan la en la Tabla 1.

**Tabla 1**

Identificación de riesgos psicosociales, conforme a la NOM-035-STPS

<b>Dominio</b>	<b>Percepción de los trabajadores</b>
Jornadas de trabajo	Los trabajadores cubren más de 8 horas por turno. Considerando el turno nocturno el menos deseado por el aumento de la fatiga mental
Condiciones peligrosas, deficientes e inseguras	Han sufrido asaltos a mano armada y hurtos en este centro de trabajo, por lo que se incrementan la inseguridad y temor en los trabajadores
Falta de control en el trabajo	No pueden salir al sanitario o a realizar alguna otra actividad por desconfianza a perder dinero o productos que se encuentran bajo su resguardo
Cargas de trabajo	El horario de las 7:00 am y 2:00 pm es muy concurrido, entregar cambios y cobrar correctamente incrementa el estrés del trabajador

**Fuente:** Elaboración propia.



En la Tabla 2 se presenta el número de trabajadores afectados según los 5 niveles de riesgo ponderados por la *Guía de referencia II*.

**Tabla 2**

Nivel de riesgo identificado en el estudio de factores de riesgo psicosocial

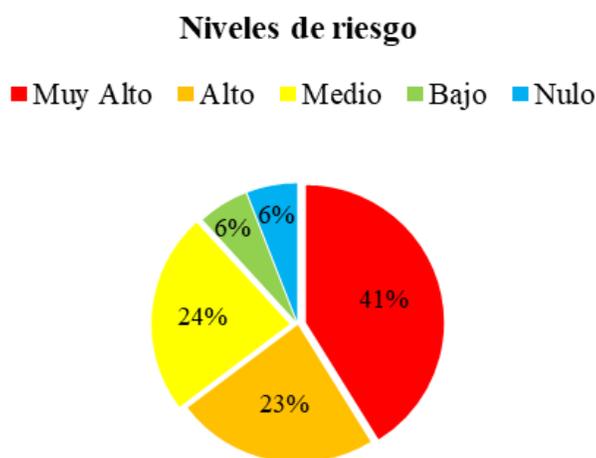
Total	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
16	1	1	4	4	6

**Fuente:** Elaboración de los autores.

La figura 5 destaca que el 41% de los empleados se encuentra en un nivel de riesgo Muy Alto, por lo que se recomienda tomar acciones inmediatamente diseñando un programa de intervención en las categorías: Jornadas laborales, Condiciones peligrosas, Falta de control en el trabajo y Cargas de trabajo.

**Figura 5**

Representación del nivel de riesgo global de la empresa



**Fuente:** Elaboración de los autores.

Además de un plan de intervención para el cumplimiento de esta norma se deben crear campañas de promoción que fomenten el trabajo en equipo, así como capacitaciones de liderazgo a los encargados de estas áreas para que intervengan en el cumplimiento de las leyes y de estas normas. La NOM-035 recomienda que las políticas de la organización se exhiban en lugares de mayor afluencia.

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



#### 4. DISCUSIÓN

Las actividades que se llevan a cabo en las estaciones de gasolina requieren de intervención inmediata para mejorar aspectos de salud física y mental en los empleados, ya que el estrés, la carga mental, la exposición a factores ambientales y la contaminación dan como resultado el riesgo de sufrir enfermedades ocupacionales. También se adquieren lesiones musculoesqueléticas por estar de pie, dedo engatillado por accionar constantemente la bomba de gasolina, bursitis y dolor de espalda y cuello; cabe mencionar que el riesgo por exposición a productos químicos es otro problema que se debe considerar.

Los factores psicosociales que se encuentran presentes en el trabajo contribuyen en gran medida a desarrollar estrés laboral provocando alteraciones en la salud física y emocional de los empleados, por lo que es necesario aplicar medidas correctivas y preventivas que impacten de manera positiva en el rendimiento del talento humano o, de lo contrario, se presentará una notable reducción en la eficiencia del personal.

Las normas en los centros de trabajo son el refuerzo del marco legal de las leyes laborales para dar seguimiento a su cumplimiento; las empresas las deben adoptar para prevenir accidentes y enfermedades en los trabajadores y así evitar sanciones y multas a los patrones.

El clima laboral de la empresa es el ambiente que se genera entre compañeros y jefes, por lo que es importante promover una cultura de respeto, de inclusión y cohesión con todos los que la integran. El sentido de pertenencia es otro factor que ayuda a mejorar el clima organizacional y se incrementa cuando la empresa está dispuesta a mejorar la comunicación entre los asociados, ofrece horarios flexibles, promueve el trabajo en equipo y delega responsabilidades a los subordinados para que estos sean capaces de tomar decisiones.

#### 5. CONCLUSIONES

Con la aplicación de la *Guía de referencia II* de la NOM-035-STPS se identificaron los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de una cadena de gasolineras, para diseñar un programa de intervención acorde a las necesidades de este centro de trabajo, con el propósito de mejorar el clima laboral y consolidar el sentido de pertenencia de los asociados a la compañía.

El programa de intervención lo tiene que diseñar y proponer la empresa objeto de este estudio, abarcando las 4 categorías expuestas por la NOM-035-STPS, mencionando las medidas que deben implementarse, las capacitaciones que se programarán y las fechas propuestas para su actualización, así como el nombre del responsable y su cédula de profesión.

La mejora continua de este programa de prevención debe evidenciarse cada dos años para el cumplimiento de esta norma.

El clima laboral de la cualquier empresa se ve afectado por las malas costumbres ejercidas por los jefes y líderes poco capacitados; el nepotismo y amiguismos dan pie a graves inconformidades que se suscitan por trabajadores calificados. Las prácticas justas son esenciales a corto y largo plazo para el crecimiento dinámico de las empresas y de un ambiente organizacional saludable.



## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés financiero, profesional o personal que pueda afectar de manera inapropiada los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Parra, L., Burbano, C., Aguilera, M. y Pozo, B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342. <https://acortar.link/2SWyew>
- Alcalde, L. (2020). Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual. Diario Oficial de la Federación, México. <https://acortar.link/x0XcUF>
- Agudelo, C. y Martín, B. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-2. <https://acortar.link/8OrRby>
- Dirección General de Normas. (2016). Gobierno de México. <https://www.sinec.gob.mx/SINEC/>
- Duarte, S. y Vega, M. (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. *Revista Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(17), 48-86. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
- Harvey, S., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, R.A., Christensen, H., Mitchell, P. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occup. Environ. Med.*, 74, 301-310. <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2016-104015>
- Haward, B. M., Lewis, C. H., Griffin, M. J. (2009). Motions and crew responses on an offshore oil production and storage vessel. *Appl. Ergon.*, 40(5), 904-914. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2009.01.001>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación*. 6ed. México, D.F: McGraw-Hill.
- Iglesias, L. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. <https://acortar.link/sYgb07>
- Navarro, H. y Hernández, G. (2015). Propuesta de variables para valorar el Clima Organizacional en el Centro de Informática Médica de la Universidad de las Ciencias Informáticas. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas. <http://publicaciones.uci.cu/index.php/SC>
- Palma, A., Ansoleaga, E. y Ahumada, M. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista Médica de Chile*, 146, 213-222. <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>



- Patlán, J. (2020). Efecto de la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos y la calidad de vida en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 10(1), 17-31. <https://acortar.link/05jKmC>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Rojas, R. (2012). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza Valdés.
- Sánchez, M. G. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Secretaría de Economía. (2012). Norma Mexicana (NMX-R-025-SCFI-2012) para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres. Diario Oficial de la Federación. Gobierno de México. <https://acortar.link/tdGE4T>
- Secretaría de Economía. (2016). La normalización en México: cuáles son sus funciones y beneficios para el consumidor. Gobierno de México. <https://acortar.link/8OrRby>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. Ciudad de México. <https://acortar.link/JmzFfK>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, Segunda Sección. Gobernación de México. <https://acortar.link/8OrRby>
- Torres, Z. y Navarro, J. (2007). *Conceptos y principios fundamentales de epistemología y de metodología*. México: IIEE, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Vázquez, J. C. y Vázquez, C. L. (2022). El derecho humano al trabajo digno y a la promoción de ambientes laborales por persona, *Scielo, preprint*, <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.4078>
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., y Cruz, R. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

