

## **Entorno favorable y riesgos psicosociales. Una mirada desde el Modelo de Empresa con Responsabilidad Sociolaboral y la Norma 035**

Enabling environment and psychosocial risks. A look from the Model of Company with Social and Labour Responsibility and NOM 035

Carlos Augusto Echegoyen Naranjo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad de Guanajuato  
ca.echegoyennaranjo@ugto.mx<sup>1</sup>

Dra. Cecilia Ramos Estrada<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Universidad de Guanajuato  
jf.campostorres@ugto.mx<sup>2</sup>

Mtro. Juan Francisco Campos Torres<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Universidad de Guanajuato  
jf.campostorres@ugto.mx<sup>3</sup>

### **Resumen**

Los conceptos riesgo psicosocial y entorno favorable cobran especial relevancia en los centros de trabajo dado que su identificación, gestión y definición en el caso del entorno, se vuelven trascendentales en la forma en que se desarrolla el trabajo y las relaciones laborales, pues se trata de entenderles para incidir de manera directa en la salud de las personas trabajadoras. En el presente trabajo se revisan la NOM-035-STPS-2018 y la Certificación de Empresa con Responsabilidad Socio Laboral, considerando las dimensiones de evaluación en las que ambas normas hacen énfasis con la intención de mejorar los ambientes de trabajo, evitando riesgos psicosociales que permitan el equilibrio personal y familiar de los trabajadores.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales; entorno favorable; NOM-035-STPS-2018, CERSL.

### **Introducción**

La norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención, ha marcado una pauta respecto a los derechos laborales en el país. Ha obligado no sólo a concebir a la persona que colabora en una organización desde una perspectiva más integral, sino que plantea retos importantes con el propósito de hacer de las organizaciones espacios seguros para el desarrollo personal y profesional.

Por otro lado, el Modelo de Empresa con Responsabilidad Sociolaboral del Estado de Guanajuato define la pauta para que, al menos durante la última década las empresas fomenten y estandaricen prácticas socialmente responsables tendientes no sólo a preservar la salud de las personas y favorecer su desempeño, sino; a generar una visión más amplia de cómo se concibe a la organización.

El propósito del presente radica en realizar un análisis de dos elementos fundamentales entre la norma 035 y el modelo de empresa con responsabilidad sociolaboral, nos referimos al concepto de entorno favorable. Ambos, realizan un abordaje y describen acciones precisas para su desarrollo, pero, vale la pena analizar qué puntos de partida son comunes y qué elementos se pueden considerar para ampliar la visión de la responsabilidad social en las organizaciones, partiendo del hecho de que estas son espacios donde existe una constante interacción social y que, son elementos de vital importancia para el desarrollo social y económico. Abordaremos también como punto de partida, el concepto de riesgos psicosocial que ampliamente define la norma 035, resulta fácil realizarlo de esta forma dado que, dicha norma así lo determina en conjunto con una serie de elementos para definirlos y prevenirlos con el propósito de abonar a los entornos favorables, éste último, punto de encuentro con el modelo de empresa con responsabilidad sociolaboral.

### **Entorno favorable y riesgos psicosociales, coincidencias y posibles divergencias.**

El presente siglo se caracteriza por concebir a las organizaciones como un espacio donde existe acción social que define y afecta (positiva y negativamente) el desarrollo personal. La organización como espacio social, entretiene relaciones, intercambios, define patrones y, contribuye a forjar y modificar la cultura organizacional. Uno de los aspectos primordiales donde se refleja lo antes descrito es el llamado Clima Organizacional (CO), tratando de entender el concepto encontramos que “involucra a todos los factores y actores de tipo administrativo, operativo y de gestión, que son percibidos de manera consciente por cada una de las personas que trabajan en las organizaciones” (Zambrano y Zambrano, 2022, p. 154).

Clima laboral nos obliga a pensar de manera holística y se ve reflejado en lo que podremos llamar condiciones de trabajo las cuales “influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores considerando cualquier característica que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (Del Ángel et.al, 2020, p. 275). La importancia de entenderlo radica en que tanto perjudica o impulsa a una persona “Se ha documentado que un clima desfavorable tiende a disminuir tanto la calidad de vida laboral, el capital intelectual, como la satisfacción en el trabajo, lo que tiene un impacto significativo en el desempeño laboral y bienestar en el trabajo” (Ídem).

Los elementos mencionados aunados a las relaciones que se gestan al interior de la organización se espera que conformen un ambiente seguro para el desarrollo de las tareas, pero, también; el desarrollo personal y profesional de quienes la integran. Cuanto más positivo o estable sea este ambiente, se espera que la persona sienta mayor comodidad y sentido de pertenencia, “el desempeño de la empresa estará en función de un buen clima organizacional (...) Dentro de una organización se fomentan relaciones interpersonales y la conformación de equipos de trabajo (...) Por esta razón, a través de sus relaciones tienen una correspondencia positiva o negativa con gran influencia en el desempeño y cumplimiento de metas” (Paredes et.al, 2021, p. 70).

Podemos deducir, con base en lo antes expuesto que; un clima organizacional se va a componer de todos aquellos elementos que incluyen un espacio físico adecuado, relaciones interpersonales y conformación de equipos de trabajo que van a influir de manera directa en el comportamiento y desempeño de las personas para la consecución de los objetivos organizacionales. Sin embargo, es preciso puntualizar respecto a algunos elementos del concepto a efectos de brindar mayor luz al presente. Antes de llevar a cabo dicho abordaje, revisemos primero, el concepto de riesgo psicosocial.

Debido a lo mencionado en el presente trabajo se realiza una revisión comparativa entre La NOM-035-STPS-2018 y la CERSL que se apoya en un modelos de 9 dimensiones

Por una parte la NOM -035-STPS-2018 aborda en un cuestionario de 72 ítems las dimensiones que pueden representar riesgo psicosocial al interior de los centros de trabajo, estas dimensiones comprenden: ambiente de trabajo, factores propios de las actividades que se realizan, distribución del tiempo, relaciones entre los trabajadores, jornada laboral y uso del tiempo, familia, satisfacción en el empleo, liderazgo, violencia laboral, reconocimiento laboral.

En tanto que la CERSL, utiliza dos instrumentos uno de 41 ítems y otro de 51 ítems que son aplicados a los diferentes niveles de la empresa desde directivos hasta operarios, en los que revisa la actividad al interior de la organización en nueve dimensiones divididas en tres bloques: hacia la organización con la filosofía, dirección, estructura, gestión de procesos, formas de integración y reconocimiento, hacia las personas con políticas que abonen al equilibrio de vida, el ambiente de paz o libre de violencia y la no discriminación y hacia el exterior con políticas que apoyen el medio ambiente que la rodea y en la comunidad en la que se desarrolla.

Ambas normatividades tienen objetivos a favor de la salud de física y mental de las personas que en ellas laboran, buscando que la vida al interior de los centros de trabajo sea satisfactoria y permita a las personas desarrollarse de manera plena. Por lo que es imprescindible, revisar dos conceptos que están presentes en ambos documentos, los riesgos psicosociales y el entorno favorable, ya que en ellos se encuentran contenidas la mayor parte de las acciones necesarias para una vida laboral satisfactoria.

## Riesgos psicosociales.

Precisamos este concepto se enmarca como una necesidad de contar con elementos teórico- metodológicos que permitan entender de manera general, la perspectiva mediante la cual se ha abordado el presente. La revisión literaria coincide en que, no existe una definición universal del concepto, por ello, revisaremos algunas propuestas y desde luego, la que aporta la propia norma.

Como punto de partida es conveniente pormenorizar que, los primeros esfuerzos por definir el concepto datan de aquellos realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quienes señalan a manera de preámbulo que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (...) el término salud abarca elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo” (Sierra, 2021, p, 12), es decir hablamos de salud ocupacional y podemos entenderla como “la salud del trabajador en su ambiente de trabajo (...) no sólo comprende la salud ocupacional sino también la salud del trabajador fuera de su ámbito laboral (...) incluye patologías asociadas al trabajo y derivadas de su vida fuera del centro de labores” (Raffo et.al, 2013, p, 70).

De lo anterior debemos hacer diferencia entre dos elementos, por un lado, entender que antes de que exista un riesgo, encontraremos un factor que puede provocarlo, todo ello a partir de los elementos antes mencionados y que, afectan la salud de las personas. Por consiguiente, un factor psicosocial “tienen su origen en las condiciones organizacionales del trabajo y, por otro, en la percepción y experiencia de los trabajadores en las mismas, esto es, las condiciones sociales en las que se desempeña el trabajador percibidas desde un punto de vista subjetivo” (Sierra, 2021, p, 13).

Se resalta esta breve pero importante diferencia, dado que, un riesgo implicará el impacto que este tenga en la salud de la persona a partir de su percepción, en otras palabras; una persona puede realizar una valoración respecto de un elemento generador de violencia o cualquier otro aspecto que le afecte, desde una perspectiva muy distinta dado que, se juegan sus propias vivencias, códigos de conducta o morales, de esta forma, la afectación en su salud puede variar según estas condiciones.

Siguiendo con la literatura sobre el tema que nos ocupa, y para afinar el tema en mención, revisemos dos acepciones sobre los riesgos psicosociales, en primer lugar, tenemos que éstos se consideran “interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción el trabajo y las condiciones de sus organizaciones, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y satisfacción” (Gutiérrez et. al, 2014, p, 5).

Por otro lado, se dice que “pueden ser factores de riesgo para la salud con origen en la organización del trabajo generando respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (Duarte y Vega, 2021, p. 52).

Finalmente, y para cerrar concluir con este apartado, la propia norma 035, define el término factores de riesgo psicosocial como:

“aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo” (NOM 035-STPS-2018).

Como podemos observar, todos los conceptos, aun cuando la NOM 035 define el término de factores de riesgo psicosocial coinciden en las respuestas que la persona tiene sobre diversos factores o elementos organizacionales que van a tener un impacto directo en la salud de la persona (tanto física como emocional y/o psicológica), rescataremos esta condición para encontrar la relación correspondiente con el entorno favorable.

## **Entorno favorable.**

Retomando la idea desarrollada en el primer apartado del presente, sabemos que el entorno favorable se va a referir a todas las condiciones organizacionales que van a tener una incidencia directa en el comportamiento y salud de las personas. La norma 035 dicta que es “aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución

adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño” (NOM 035-STPS-2018).

Por otro lado, el Modelo de Empresa con Responsabilidad Sociolaboral (CERSL) es un esfuerzo que la Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Guanajuato lleva a cabo para medir las acciones de responsabilidad social, medioambiental, así como, aquellas para equilibrar el ámbito personal y familiar de las personas que laboran en las organizaciones del Estado y la promoción de las buenas prácticas sobre la prevención de violencia y discriminación con el propósito de generar entornos favorables para el trabajo y desarrollo de las personas, todo lo anterior, se lleva a cabo con la participación de profesoras y profesores de la Universidad de Guanajuato.

Así como la norma 035 determina una serie de acciones que las organizaciones miden e implementan a efecto de prevenir los factores de riesgo psicosocial el modelo CERSL desde su concepción revisa e incorpora diversas miradas en torno a responsabilidad social, cuidado del medio ambiente, vinculación con la comunidad, equilibrio vida-trabajo y prevención de la violencia y discriminación, ante ello, determina 9 ejes rectores fundamentales, a saber:

1. Filosofía y dirección, aborda la definición de la filosofía la cual va reflejar la ideología que promueve la empresa los cuales se van a volcar en los valores que se promueven y practican.
2. Gestión de procesos, se refiere a las acciones que se implementan respecto a la gestión de procesos para el mejor logro de los objetivos organizacionales.
3. Entorno favorable, eje relacionado con el clima organizacional y el cual, abordaremos más detalladamente en líneas próximas.
4. Entorno libre de violencias, referido a como la organización previene y sanciona todas aquellas situaciones relacionadas con posibles violencias al interior de la organización.
5. Entorno libre de discriminación, revisa las acciones mediante las cuales se evita, radica o sanciona la discriminación.
6. Reconocimiento, satisfacción y pertenencia, aborda la forma en como las personas que integran la organización sienten pertenencia a la organización mediante los reconocimientos que hace la empresa, las actividades de integración tales como deportivas o de convivencia, así como, las que incluyen a sus familias.
7. Equilibrio personal y de familia, mide como las personas logran conciliar la vida laboral y profesional respecto de su tiempo libre en familia o aquel que utilicen para fortalecer la salud física, mental y emocional.
8. Vinculación con la comunidad, este eje revisa qué acciones la organización desarrolla para apoyar a la sociedad civil o grupos sociales en las comunidades donde se insertan.
9. Gestión ambiental, la instrumentación del eje en la organización se traduce como todas aquellas acciones en torno al cuidado del medio ambiente y la capacitación que las personas llevan sobre el tema, así como, todo lo que se hace para el tratamiento y manejo de sustancias o residuos peligrosos.

En lo que corresponde al entorno favorable, como se ha descrito, el modelo CERSL lo define y aborda en su eje 3, lo entiende a partir del concepto de clima organizacional el cual, cómo ya se ha revisado mide o da cuenta de la eficiencia de la estructura organizacional, la responsabilidad de cada persona, la remuneración, el margen para la toma de decisiones, la forma en que se asumen los riesgos, la comunicación y cómo se tolera el riesgo” (Macías y Vanga 2021), sin embargo, el concepto se vuelve holístico en la medida en que se concibe a la organización en su totalidad y se integra a la vida de la persona trabajadora, consideremos que todo lo que ocurre en la organización repercute de manera directa en éstas. Así, tenemos que el modelo CERSL entiende el concepto de entorno favorable como “todas las condiciones físicas, de interacción (comunicación, trabajo en equipo) y cuidado de la salud que la organización ha de implementar para la salvaguarda de la salud de las personas, incluyendo la gestión de riesgos mediante organismos tales como comisiones al interior o bien; las facilidades para el trabajo a distancia” (SSTPS-UGTO, 2024, p. 10). En la Tabla 1, que a continuación se presenta, se exponen las dimensiones o ejes que incorpora la CERSL y les compara con las dimensiones que aborda la norma NOM 035-STPS-2018.

La evaluación que pueda hacer una organización con relación a estos temas debiera llevarla una reflexión al interior de cómo mejorar la vida de quienes laboran en ella, independientemente del instrumento que decida usar, abonara a un entorno favorable par el desarrollo de la vida laboral.

Dimensiones abordadas para evaluar el riesgo psicosocial y los entornos favorables para el trabajo en centros de trabajo modelo CERSL respecto a NOM -035-STPS-2018	
Modelo CERSL	NOM -035-STPS-2018
Filosofía y dirección	Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo
Gestión de Procesos	Falta de control sobre el trabajo
Entorno Favorable para el trabajo	Cargas de trabajo Jornadas de trabajo y rotación de turnos Condiciones en el ambiente de trabajo
Entorno Libre de Violencias	Violencia laboral, acoso y hostigamiento Malos tratos
Entorno Libre de Discriminación	
Reconocimiento, Satisfacción y Pertenencia	
Equilibrio personal y de familia	Interferencia en la relación trabajo-familia.
Vinculación con la Comunidad	
Gestión ambiental	

Tabla 1. Temas preponderantes en el Modelo CERSL Vs NMX 035 .

En resumen, el entorno favorable serán todas las condiciones que afecten de manera positiva o negativa no sólo las condiciones laborales, sino, la calidad de vida de las personas trabajadoras dado que, en función de ese impacto, será el desarrollo profesional y laboral a nivel personal y familiar, no olvidemos que, en la tesitura de acción social; en la relación de intercambio que se da entre persona y organización, existe una configuración tal que lleva a pensar en la organización como el terreno donde se desarrollan las personas y, a partir del cual, se desenvuelven gran parte de sus capacidades y se obtienen recursos o información que, al ser llevados al hogar, generar parte de ese intercambio como algo propio de la acción social.

## Conclusiones.

Los conceptos de riesgo psicosocial y ambiente favorable, son dos elementos intrínsecamente relacionados desde su concepción, ambos, consideran impactos en la salud de las personas y, tratan de generar las condiciones necesarias para su prevención y tratamiento, por otro lado, en lo que corresponde a entorno favorable para el trabajo, aunque tanto la norma 035 como el Modelo de Empresa con Responsabilidad Sociolaboral coinciden en la salvaguarda de la salud, se rescata la visión holística de éste último dado que, considera no sólo elementos físicos, psicológicos y emocionales, sino que además, incorpora la prevención de las violencias y la discriminación, visión que no sólo es holística si no que además, piensa o concibe a la organización más allá de un espacio de intercambio, la vuelve un terreno de acción social donde se obtienen elementos que pueden transformar la realidad de quienes laboran en ella.

## Bibliografía/Referencias y sitios consultados.

- Ángel, S. E.M., Fernández, A. C.A., Santes, B.M.C., Fernández, S. H., Zepeta, H. D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*. Vol. 17, Núm. 3. Pp. 273-283. DOI: <https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.303.661>
- Cardonza, S. M. A., Hidalgo, S. L., Pena, R. J., Torres, S, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*. Núm. 1. Vol. 8. ISSN: 2305-8552, 2414-8695.
- Duarte, C. S.M., Vega, C. M. A. (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*. Año 6. Núm. 17. ISSN: 2448-6388.

- Gutiérrez, B. A., Olivera P. E., Bastida, E. E., Castillo, S. M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempo de crisis económica. Una revisión sistemática. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Núm. 22. Vol. 26. DOI: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>
- Gutiérrez, S., Vilorio, D. J.C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*. Vol. 30. Núm. 1. Pp. V-vii. ISSN: 0120-5552.
- International Organization for Standardization. (2010). ISO 26000. Guidance on social responsibility. Ginebra, Suiza.
- Macías, G. E.K., Vanga, A., M.G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*. Núm. 94. Vol. 26. ISSN: 1315-9984.
- Martínez-Mejía, E. (2023). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, entorno organizacional y violencia laboral en la actividad económica terciaria de la Ciudad de México. *Región y sociedad*. Vol. 35. E 1700. El Colegio de Sonora. DOI: <https://doi.org/10.22198/rys2023/35/1700>.
- Paredes, Z. D., Ibarra, M. L. E., Moreno, F. Z. E. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*. Vol. 50. Núm. 127. ISSN: 1870-6614. 2448-7678.
- Raffo, L. E., Ráez, G. L., Cachay, B. O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industria Data*. Vol. 16. Núm. 1. Pp. 70-79. ISSN: 1560-9146.
- 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.
- Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social. (2024). Modelo de Empresa con Responsabilidad Sociolaboral.
- Sierra, H. E. (2022). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO, Revista de Derecho*. Núm. 35. Pp. 7-26. DOI: <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Zambrano, A. G. P., Zambrano, M. L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *PODIUM*. Núm. 42. Pp. 151-168. ISSN: 1390-54-5473. ISSN: 2588-0969.
- <https://www.cemefi.org/distintivo-esr/>
- [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- <https://sstyps.guanajuato.gob.mx/sstyps/cersl.php>