



## Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios: un estudio comparativo antes y durante el COVID-19

### Psychosocial risk factors in university workers: A comparative study before and during COVID-19

Iván Rojas-Mata<sup>1\*</sup>, Rubén Suárez-Escalona<sup>2</sup>, Rosario Lucero Cavazos-Salazar<sup>3</sup>

#### RESUMEN

En el 2018, se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la Norma 035 que evalúa los factores de riesgo psicosocial (FRP) en los trabajadores mexicanos para promover su bienestar laboral. En 2020, en México, el COVID-19 cambió el estilo de trabajo de universidades y empresas, por lo que su análisis es interesante. El objetivo de este estudio fue comparar los FRP en trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en dos condiciones: oficina y teletrabajo, e identificar la relación entre el género y la modalidad laboral con el riesgo psicosocial. Para ello, el instrumento se aplicó a través de dos modalidades, en entorno de oficina, en noviembre 2019, previo a la pandemia COVID-19, y en trabajo a distancia, en junio 2020, a inicio del distanciamiento social. Los resultados reflejaron que desempeñar tareas en el entorno de oficina provocó un riesgo psicosocial general alto, mientras que en teletrabajo un riesgo general medio, de acuerdo con la NOM-035. Sin embargo, el análisis estadístico no mostró una diferencia significativa ( $P < 0.05$ ) de riesgo general entre ambos ambientes laborales, ni en la comparativa del riesgo entre géneros. No obstante, en el análisis de las categorías y dominios que integran el riesgo psicosocial, se encontró diferencia ( $P < 0.05$ ) entre algunos de ellos. Los hombres presentaron mayor riesgo en oficina en la categoría de liderazgo y relaciones laborales, que disminuyó ( $P < 0.05$ ) por efecto del teletrabajo. La presencia del riesgo psicosocial que reportaron algunos de los trabajadores en diferentes categorías y dominios, indica la necesidad de implementar políticas que reduzcan estos riesgos, considerando tanto la modalidad laboral como el género. Esto permitirá además de cumplir con la NOM-035, mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

**PALABRAS CLAVE:** factores psicosociales, riesgos de trabajo, universidades públicas, teletrabajo, género.

#### ABSTRACT

In 2018, standard 035 (known in Spanish as NOM-035-STPS-2018) was published in the Official Gazette of the Federation. Such standard evaluates Psychosocial Risk Factors (PRF) in Mexican workers to promote their job well-being. In 2020, COVID-19 changed the work practices of universities and companies in Mexico. Therefore, their analysis is timely and relevant. The objective of this study was to compare the PRFs among workers at the Universidad Autónoma de Nuevo León in two conditions: pre-pandemic office and home office during social distancing due to COVID-19, and to identify the relationship between gender and modality with the psychosocial risk. Consequently, the instrument was administered through two modalities, one test was administered in the office environment in November 2019, prior to the COVID-19 pandemic, and the other in remote work in June 2020, at the beginning of social distancing. The results showed that performing tasks in the office environment generates a high general psychosocial risk, while home office is a medium general risk, according to NOM-035. However, the statistical analysis did not show a significant difference ( $P < 0.05$ ) in general risk between both work contexts, nor in the comparison of risk between genders. Nonetheless, in the analysis of the categories and domains that make up psychosocial risk, a significant difference ( $P < 0.05$ ) was found between some of them. Men presented a higher risk in the office in the category of leadership and job relations, which decreased ( $P < 0.05$ ) due to the effect of home office. The presence of psychosocial risk reported by some of the workers in different categories and domains indicated the need to implement policies that reduce these risks, considering both work modality and gender. This will allow, in addition to complying with NOM-035, to improve the quality of the job well-being of workers.

**KEYWORDS:** psychosocial factors, risk at work, public universities, home office, gender.

\*Correspondencia: [irojasmt@uanl.edu.mx](mailto:irojasmt@uanl.edu.mx)/Fecha de recepción: 27 de abril de 2021/Fecha de aceptación: 4 de mayo de 2022/Fecha de publicación: 21 de julio de 2022.

<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Sillar Huichapan núm. 2016, Centrika Sillares, Monterrey, Nuevo León, México, C. P. 64520. <sup>2</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Filosofía y Letras, Monterrey, Nuevo León, México. <sup>3</sup>Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Monterrey, Nuevo León, México.

## INTRODUCCIÓN

Según las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, al año mueren 1.9 millones de personas como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo; de estas, las enfermedades no transmisibles representaron el 81 % de las muertes (OMS, 2021). En ese estudio se tuvieron en cuenta 19 factores de riesgos psicosociales, incluyendo la exposición a largas jornadas de trabajo y a la contaminación del aire, los riesgos ergonómicos y el ruido, entre otros. De ellos, el factor con mayor riesgo fue para las jornadas laborales, ya que estuvo vinculada a 750 000 muertes (OMS, 2021).

Para entender qué son los riesgos psicosociales y cómo se miden, es necesario retomar la literatura. Moncada y col. (2007) afirmaron que, cuando se habla de “riesgo psicosocial”, se hace referencia a cargas excesivas de trabajo, desorganización de actividades laborales, sensación de ser ignorado o poco importante, tratos no equitativos e incertidumbre del porvenir. En resumen, dichos autores refieren sobre condiciones de trabajo que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía en los trabajadores. Así como también, dificultan que los trabajadores se desarrollen como seres sociales y creativos. Del mismo modo, Neffa (2015) propuso que los riesgos psicosociales son causados por las demandas psicológicas y el esfuerzo requerido, la autonomía y las relaciones sociales en el trabajo, entre otras.

Estudios anteriores, a nivel mundial, debaten frecuentemente sobre la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño y percepción de felicidad de los trabajadores. Por ejemplo, Manosalvas-Vaca y col. (2015) plantearon que, el clima laboral es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, que los trabajadores perciben y es posible que modifiquen su motivación y forma de ser. En ese sentido, Robles-García y col. (2005) establecieron previamente que, “...el clima laboral es clave para el éxito -o fracaso- de una empresa, porque condiciona las actitudes y el com-

portamiento de sus trabajadores”. Alcántar y col. (2012) aconsejaron, en específico para las instituciones educativas, que es de suma importancia identificar y promover una sana cultura organizacional, para lograr la eficiencia operativa y la mejora educacional. Unda y col. (2016) mencionaron que los factores psicosociales son estresores que pueden provocar daños en los trabajadores, a través de exposiciones continuas; mientras que Camacho y Mayorga (2017) afirmaron que, entre más componentes psicosociales tenga determinado rol, que un trabajador deba desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés. Algunas de las consecuencias sobre la salud del trabajador, que está expuesto constantemente a dichos riesgos, son, estrés, ansiedad, depresión, síndrome de burnout, además de enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo -esqueléticos- (Pérez-Díaz y Cartes-Velásquez, 2015).

Por otro lado, en el contexto socio-laboral actual, el teletrabajo o *home office* ha crecido exponencialmente, debido a la facilidad de quedarse en casa y las cada vez más eficientes tecnologías de la información y comunicación (TICs) para desarrollar el trabajo a distancia, así como los estudios que muestran índices de reducción del estrés en teletrabajo (Arce-Espinoza y Rojas-Suárez, 2020). Sin embargo, se sabe que el teletrabajo no está exento de riesgos psicosociales, ya que las ventajas que se prometen por acceder a dicha forma de trabajo, como la reducción de costos operacionales, procesos más eficientes, nuevas alternativas estratégicas y posibilidades de innovación, pueden llegar a convertirse en riesgos para el entorno cognitivo-laboral del trabajador, por la presión de mantenerse al día con el rápido avance de las TICs y actualizar constantemente sus habilidades técnicas, así como responder a sistemas de trabajo más complejos y mayores expectativas de productividad (Rubinni, 2012; Brocal, 2016; Cuervo-Carabel y col., 2018).

De acuerdo con Rubinni (2012), los riesgos a los que está expuesto el trabajador son de dos

tipos: los mentales y los físicos. En los riesgos mentales se encuentra la sobrecarga de trabajo, perturbaciones psíquicas (ansiedad, irritabilidad, fatiga mental), aburrimiento, sensación de aislamiento, estrés y también la depresión, que suele afectar incluso a los familiares del trabajador (Brocal, 2016; Moreno-Soler y Mantilla-Castellanos, 2016). Entre los riesgos físicos están el sedentarismo y los padecimientos que conlleva, riesgos ergonómicos (por ejemplo, mala postura, mala ubicación del área de trabajo, problemas de luz, temperatura), trastornos músculo-esqueléticos, entre otros. También puede haber problemas en la transición de oficina a teletrabajo, como bien comentan Felstead y Henseke (2017), al argumentar que la frontera, entre trabajo y hogar, puede difuminarse por la incapacidad de desconectarse de los compromisos laborales y las dificultades encontradas para relajarse al final de la jornada. Los autores comentaron que esta evidencia no se encuentra entre trabajadores que únicamente laboran en oficina. También existe el lenguaje no verbal, que se percibe al trabajar en el medio físico, pero que se pierde al trasladarse al teletrabajo, por lo que entran en juego cuestiones como la inteligencia emocional y la forma en que se interpreta dicho lenguaje o la falta del mismo (León-Sabina, 2020). Entonces, existen muchas formas de clasificar los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, ya que dependen de cada autor. Adicional a ello, los estudios usualmente basan sus análisis en instrumentos de investigación propios y en muestras localizadas.

La investigación de riesgos psicosociales en Latinoamérica y, concretamente en México, aún es escasa, particularmente la elaboración de instrumentos de evaluación estandarizados (Juárez, 2015; González y col., 2019; Uribe-Prado y col., 2020; Brito-Ortiz y col., 2021). Fue hasta 2018 que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México creó y publicó la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención (DOF, 2018). Dicha norma incluye entre sus apartados un instrumento de evaluación, avalado a nivel gubernamental,

aplicable a todo el país y a cualquier empresa, independientemente de su tamaño o giro. Esto permite realizar análisis y arrojar resultados de forma estandarizada y con sugerencias generales sobre cómo mejorar las deficiencias en el clima laboral. Dicho instrumento ya ha sido probado por diversos investigadores, como en el estudio de Uribe-Prado y col. (2020), donde encontraron que, aunque el instrumento era perfectible, tenía una buena confiabilidad ( $\alpha = 0.95$ ) y arrojaba correlaciones entre el género, la jerarquía de puestos y el estado civil con algunos de los dominios. También se reportaron resultados similares en el estudio de Brito-Ortiz y col. (2021), que confirmó que el instrumento presenta validez y confiabilidad y es factible su uso en la República Mexicana.

El objetivo de esta investigación fue comparar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Universidad Autónoma de Nuevo León en dos condiciones: oficina y teletrabajo, e identificar la relación entre el género y la modalidad laboral con el riesgo psicosocial.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó un diseño cuantitativo, de tipo no experimental. Los datos se recogieron de manera transversal y se tuvo un alcance descriptivo. Se siguieron los principios éticos de la Declaración de Helsinki, aplicable a las investigaciones con participantes humanos, así como las directrices establecidas por la NOM-035: consentimiento informado, explicación de objetivos, beneficios y riesgos y confidencialidad (DOF, 2018).

### Sujetos

La investigación se centró en los trabajadores de la Dirección de Educación Digital (DED), departamento dependiente de la Universidad Autónoma de Nuevo León. El tamaño de la plantilla laboral permitió analizar a toda la población, la cual estaba conformada por 21 personas activas, de las cuales 14 eran empleados contratados con basificación, con más de 5 años de antigüedad, y 7 eran empleados por contrato definido. Dentro de las características del

personal, en cuanto al género, 10 pertenecían al femenino y 11 al masculino. La edad osciló en un rango de 21 a 50 años.

La estructura de la organización estaba definida por 1 directora, 3 coordinadores de área, 13 responsables de área, 2 secretarías, 1 chofer y 1 persona de intendencia. En ese entonces, las instalaciones de trabajo eran relativamente nuevas (2 años de antigüedad), así como el equipo de trabajo y material de apoyo para el desarrollo de actividades del mismo. La población fue evaluada en un primer corte, el día 19 de noviembre de 2019, de manera presencial, en el aula de cómputo, donde la totalidad de los trabajadores contestaron el instrumento a través de una computadora en la plataforma Google Forms. El segundo corte se realizó el día 9 de junio de 2020, durante el confinamiento por pandemia, donde se citó a la totalidad de los trabajadores a través de la plataforma Microsoft Teams y se aplicó el instrumento de nuevo por Google Forms. En ambos casos se les explicó el propósito del estudio, se garantizó el anonimato de las respuestas y se expuso el uso que se le daría a los descubrimientos que surgieran. Todos los trabajadores participaron de manera voluntaria, en forma simultánea y ocuparon máximo 20 min en responder.

### Descripción del instrumento

El instrumento que presenta la NOM-035 se encuentra en el apartado 11.3 “Guía de referencia 11: Identificación de los factores de riesgo psicosocial” y es llamado “Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo” (DOF, 2018). Las variables consideradas y sus definiciones se muestran en la Tabla 1, NOM-035 (DOF, 2018).

El cuestionario aplicado es el indicado para una población menor a 50 trabajadores y está estructurado por 46 preguntas repartidas en 10 bloques (definiciones) (Tabla 1). Cada bloque tiene la intención de analizar una determinada variable y emplea la escala tipo Likert de 0 a 4 (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca). De acuerdo con la NOM-035

(DOF, 2018), para la obtención de puntajes se invirtieron las puntuaciones de los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46. Posteriormente, se sumaron las calificaciones otorgadas a cada uno de los 46 ítems para obtener la calificación total. El rango de puntuación podía oscilar entre 0 y 184 puntos, donde menor a 20 puntos corresponde a riesgo nulo, de 20 a 44 a riesgo bajo, de 45 a 69 a riesgo medio, de 70 a 89 a riesgo alto, y mayor a 90 a riesgo muy alto.

En la aplicación de la encuesta también se consideró el género del participante y la edad, como variables de control.

### Análisis estadístico

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, la calificación de cada cuestionario se realizó con base en la guía de referencia 11: Identificación de los factores de riesgo psicosocial que viene en el apartado 11.3. El análisis de confiabilidad debe ser superior a 0.7 y un análisis de correlación (Pearson o Spearman) mayor a 0.5 y significancia menor o igual a 0.05, de acuerdo con el apartado 7.5. Las preguntas se analizaron de la siguiente manera: se recogieron los datos mediante Google Forms y se agruparon las respuestas de los ítems por categorías. Posteriormente, se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS, por sus siglas en inglés: Statistical Package for the Social Sciences) versión 21, y se realizaron pruebas de normalidad siguiendo los pasos de Hair y col. (1999). Cabe mencionar que en todas las variables se asumen varianzas iguales debido a la prueba de Levene ( $P > 0.05$ ). Se obtuvieron valores calculados de  $t$  entre  $\pm 2.42$  en todas las categorías, lo que confirmó que era factible emplear la prueba de  $t$  de student para muestras pareadas. Por lo que se aplicó esta metodología para establecer diferencias estadísticas entre las categorías y dominios que integran el riesgo psicosocial entre el trabajo en oficina y el teletrabajo, así como para comparar el riesgo psicosocial entre hombres y mujeres. Se aplicó el análisis de consistencia interna del  $\alpha$  de Cronbach a los datos recolectados en los dos escenarios.

■ **Tabla 1. Variables y definiciones contempladas en la sección 7.2 de la NOM-035-STPS-2018, consideradas en el presente estudio.**

Table 1. Variables and definitions contemplated in section 7.2 of the NOM-035-STPS-2018 standard, considered in this study.

Variable	Definición
Condiciones en el ambiente de trabajo	Se refiere a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres, es decir, condiciones del lugar de trabajo que, bajo ciertas circunstancias, exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
Carga de trabajo	Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al empleado y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cualitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.
Falta de control sobre el trabajo	Es la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.
Jornada de trabajo	Representan riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas o descansos periódicos claramente establecidos y sin medidas de prevención y protección del trabajador.
Interferencia en la relación trabajo-familia	Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la familia, y personal.
Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo	1. “El liderazgo negativo es el tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los trabajadores y que está relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño”.
	2. “Las relaciones negativas se refieren a la interacción en el contexto laboral y abarcan aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas, el deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social”.
Violencia	1. Acoso o acoso psicológico: considerado como aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. El cuestionario no contempla el acoso sexual.
	2. Hostigamiento: considerado como el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
	3. Malos tratos: aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.

Nota: Tabla obtenida de la Norma 035, sección 7.2 (DOF, 2018).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La consistencia interna fue válida en las dos modalidades evaluadas, toda vez que en la modalidad trabajo en oficina arrojó un alpha de Cronbach de 0.85, mientras que en teletrabajo arrojó un alpha de Cronbach de 0.88. Resultados similares obtuvieron Uribe-Prado y col. (2020) con un alpha de 0.95 y Brito-Ortiz y col. (2021) con un alpha de 0.91.

La NOM-035 contempla tres niveles de clasificación del riesgo psicosocial. El primero es el riesgo psicosocial general, llamado calificación final por la norma y es el riesgo promediado. El segundo son las categorías de riesgo y el tercero son los dominios. En la Tabla 2 se muestra el nivel de riesgo psicosocial general, tanto en la condición de oficina como en teletrabajo, expresado en los niveles que indica la NOM-035 (DOF, 2018). En el riesgo psicosocial general de oficina se obtuvo un nivel alto, que de acuerdo con la Norma oficial requiere del análisis de cada categoría y dominio para dirigir una intervención adecuada que reduzca las condiciones que conllevan a dicho riesgo. En este sentido, destacó la categoría “factores propios de la actividad” con un nivel de riesgo muy alto, y sus respectivos dominios, “carga de trabajo” y “falta de control

sobre el trabajo”, con riesgos muy alto y alto, respectivamente. El dominio “liderazgo” (de la categoría liderazgo y relaciones en el trabajo) presentó un riesgo psicosocial alto. Estos resultados encontrados son similares a los reportados por Uribe-Prado y col. (2020) al analizar su variable “liderazgo adverso” donde obtuvieron valores de riesgo muy altos en su población estudiada.

Por otra parte, en esta investigación, la categoría “ambiente de trabajo”, junto con su dominio, “condiciones en el ambiente de trabajo”, obtuvieron un riesgo bajo. Lo anterior, podría deberse a las buenas condiciones que presentaban las instalaciones de la DED, toda vez que hacía menos de un par de años se habían remodelado, y no existían condiciones peligrosas e inseguras, ni condiciones insalubres y trabajos peligrosos, características referidas en los ítems de la norma en la categoría “ambiente de trabajo” (Tabla 1). También se encontró un riesgo bajo en el dominio “relaciones en el trabajo” (de la categoría liderazgo y relaciones en el trabajo) que sugiere un buen ambiente entre compañeros y de estos con el jefe o patrón. Un resultado semejante reportaron Cotonieto-Martínez (2020); Alaniz-Soberanis y López-Canto (2021) en sus

■ **Tabla 2. Comparación de resultados entre riesgo en oficina y en teletrabajo.**

Table 2. Comparison of results between risk at office and home office.

Categorías y dominios	Nivel de riesgo	
	Oficina	Teletrabajo
Calificación general	Alto	Medio
1. Ambiente de trabajo	Bajo	Nulo
1.1. Condiciones en el ambiente de trabajo	Bajo	Nulo
2. Factores propios de la actividad	Muy Alto	Muy Alto
2.1. Carga de trabajo	Muy Alto	Muy alto
2.2. Falta de control sobre el trabajo	Alto	Alto
3. Organización del tiempo	Bajo	Alto
3.1. Jornada de trabajo	Medio	Alto
3.2. Interferencia en la relación trabajo-familia	Medio	Medio
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo	Medio	Bajo
4.1. Liderazgo	Alto	Bajo
4.2. Relaciones en el trabajo	Bajo	Nulo
4.3. Violencia	Bajo	Nulo

estudios independientes a trabajadores universitarios aplicando la NOM-035, donde demostraron que existe un riesgo bajo en el factor de ambiente de trabajo, en el caso de Alaniz y López; y un riesgo nulo en el caso de Cotonieto. Por otro lado, en la investigación de Estrada-Barrera y col. (2021), en una planta de paneles solares, encontraron que el 44 % de sus trabajadores sufría un riesgo muy alto en dicho factor.

Respecto al factor de riesgo psicosocial, en condiciones de teletrabajo, durante la pandemia, el instrumento arrojó un riesgo general medio (Tabla 2), lo que sugiere que no hubo una mejora global respecto al trabajo en condiciones de oficina. Sin embargo, es posible apreciar que en teletrabajo, algunos riesgos se elevaron, como la categoría “organización del tiempo”, y su dominio “jornada de trabajo” que obtuvieron un riesgo alto, mientras que no afectó el dominio “interferencia en la relación trabajo-familia”, que mantuvo su valor medio de riesgo. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Felstead y Henseke (2017), quienes compararon las formas tradicionales de trabajo en oficina con teletrabajo y demostraron que las personas que trabajan bajo la segunda modalidad se esfuerzan más para ver cumplidos sus objetivos y no les importa alargar la jornada de trabajo con este fin. También, dicho incremento en el riesgo puede deberse a la masificación desordenada del teletrabajo, que implica la extensión -desordenada- de las jornadas laborales, como bien comenta Giniger (2020), que, al convertirse en una problemática general, ya se escuchan propuestas de solución, como el llamado derecho a la desconexión.

El lado positivo, de los datos arrojados en teletrabajo, es que la categoría “ambiente de trabajo”, junto con su dominio, pasaron de riesgo bajo a riesgo nulo, al igual que los dominios “relaciones en el trabajo” y “violencia” de la categoría “Liderazgo y relaciones en el trabajo”; también descendió el dominio “liderazgo” de alto a bajo, lo que en general, indica una sana convivencia laboral entre los trabajadores y una mejora respecto a oficina. Es-

te aspecto es contrario a lo esperado, ya que al migrar al teletrabajo es posible que las relaciones interpersonales se vean afectadas por el aislamiento físico y social, un bajo o nulo soporte social por parte de los superiores o los compañeros o por la ambigüedad de rol (Rubinni, 2012).

Por otro lado, mientras que la categoría “organización del tiempo” tendió a subir su riesgo psicosocial al pasar de trabajo en oficina a teletrabajo, la categoría “liderazgo y relaciones en el trabajo” tendió a bajar su riesgo. También, se encontró que existen dominios que no dependen de la modalidad de trabajo para mantener un riesgo muy alto y alto en oficina y teletrabajo, como la “carga de trabajo”, con un riesgo muy alto o la “falta de control sobre el trabajo” con un riesgo alto. Además, se pudo observar que su categoría se mantuvo en un riesgo muy alto en las dos condiciones laborales.

#### Análisis comparativo

En la comparativa, entre trabajo en oficina y teletrabajo, en la calificación general de los factores de riesgos psicosociales de manera cualitativa (Tabla 2) se encontró diferencia en el nivel de riesgo entre ambos ambientes laborales, con menor valor para el ambiente teletrabajo, lo cual concuerda con el estudio de Arce-Espinoza y Rojas-Suárez (2020), donde se reportó que los trabajadores universitarios encuestados arrojaron menor riesgo psicosocial y mayor satisfacción laboral al trabajar a distancia. Mientras que en el análisis cuantitativo de estos mismos datos (Tabla 3) no se reportaron diferencias significativas ( $P > 0.05$ ) en el apartado de calificación general.

Al analizar los factores de riesgo individuales, se observó que hay algunos que mostraron diferencias significativas entre las modalidades. Por ejemplo, en la categoría “organización del tiempo”, se encontró diferencia significativa ( $P < 0.05$ ) al existir mayor riesgo en la modalidad de teletrabajo. En cuanto a sus dominios, “jornada de trabajo” se reportó diferencia significativa ( $P < 0.01$ ), al haber mayor riesgo en

■ **Tabla 3. Comparativa entre oficina y teletrabajo con los factores de riesgo psicosocial.**  
 Table 3. Comparison of psychosocial risk factors at office and home office.

Categorías y dominios	Media		Sig.
	Oficina	Teletrabajo	(Bilateral)
Calificación general	74.62	65.67	0.228
1. Ambiente de trabajo	3.29	2.62	0.356
1.1. Condiciones en el ambiente de trabajo	3.29	2.62	0.356
2. Factores propios de la actividad	42.1	40.71	0.703
2.1. Carga de trabajo	29.67	28.95	0.781
2.2. Falta de control sobre el trabajo	12.43	11.76	0.694
3. Organización del tiempo	5.9	9.43	0.010*
3.1. Jornada de trabajo	3.1	5.67	0.002**
3.2. Interferencia en la relación trabajo-familia	2.81	3.76	0.192
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo	23.33	12.9	0.019*
4.1. Liderazgo	8.19	4.24	0.021*
4.2. Relaciones en el trabajo	5.57	2.86	0.011*
4.3. Violencia	9.57	5.81	0.106

\*Indica diferencia significativa ( $P < 0.05$ ) entre condiciones laborales.\*\*Indica diferencia significativa ( $P < 0.01$ ) entre condiciones laborales.

el teletrabajo; mientras que en “interferencia en la relación trabajo-familia” no se encontraron diferencias significativas ( $P > 0.05$ ), aunque en el teletrabajo el puntaje fue más alto. Por el contrario, la categoría “factores propios de la actividad”, la cual presentó el mayor riesgo en ambos ambientes laborales no mostró diferencia de riesgo significativa ( $P > 0.05$ ) entre ellos. Al respecto, Martínez-Gil y col. (2020) también reportaron, en su aplicación de la norma a trabajadores universitarios, que la categoría “factores propios de la actividad” fue el riesgo que obtuvo valores más altos entre sus participantes, y comentaron que puede ser debido a que los jefes pueden otorgar excesivas cargas de trabajo a sus subordinados, exigirles un ritmo acelerado de trabajo o altas responsabilidades (128 pp). Lo anterior, va acorde con lo dicho por Felstead y Henseke (2017), quienes argumentaron que la frontera entre el trabajo y el hogar puede difuminarse al no lograr separar las horas de trabajo de las personales.

La categoría “liderazgo y relaciones en el trabajo”, junto con su dominio “relaciones en el trabajo”, mostraron diferencias significativas ( $P < 0.05$ ), ya que el riesgo psicosocial afecta más al trabajo en oficina que al teletrabajo; este resultado es altamente subjetivo y depende de cada institución universitaria y del estilo de liderazgo de sus trabajadores, ya que estudios como el de Martínez-Gil y col. (2020) reportaron puntuaciones de riesgo psicosocial muy altas en el dominio “liderazgo”, que atribuyen a la falta de claridad en las funciones que se les otorga, mientras que Alaniz-Soberanis y López-Canto (2020) obtuvieron puntuaciones de riesgo muy bajas en dicho dominio, cuando lo aplicaron a supervisores, pero puntuaciones de riesgo altas cuando lo aplicaron a lo que ellos denominan personal operativo. En resumen, no se encontró una diferencia significativa en la suma total de los factores, porque en teletrabajo, la categoría “organización del tiempo” aumentó y la categoría “liderazgo y relaciones en el trabajo” disminuyó.

Con respecto a la comparativa entre el género del trabajador y los factores de riesgo psicosociales (Tabla 4), los resultados arrojaron que hubo diferencia entre el riesgo psicosocial y el género con el que se identifica el trabajador, en la modalidad de trabajo en oficina, donde los hombres tienen mayor probabilidad de sufrir los factores de riesgo psicosocial hasta casi 20 puntos arriba de las mujeres ( $P < 0.05$ ). Es interesante que, cuando se mudaron al ambiente teletrabajo, el riesgo descendió considerablemente para los hombres, llegando a equipararse al riesgo que presentaron las mujeres y dejando de ser significativa la diferencia. En el caso de las mujeres, no existió diferencia significativa entre su riesgo en oficina o

teletrabajo. Sin embargo, al analizar los factores individuales, se encontró que en la categoría “organización del tiempo” hubo un mayor riesgo psicosocial para las mujeres en el teletrabajo ( $P < 0.05$ ), mientras que para los hombres no hubo diferencia significativa en esa categoría. No obstante, uno de sus dominios si reportó significancia, concretamente en la “jornada de trabajo”, ya que existió un riesgo mayor en teletrabajo para los hombres ( $P < 0.05$ ) pero no fue así en las mujeres ( $P > 0.05$ ), a pesar de que el ascenso de puntuación de riesgo de oficina a teletrabajo fue mayor en ellas. Dichos resultados muestran similitud con la literatura revisada. Por ejemplo, el estudio de García-González y col. (2020),

■ **Tabla 4. Comparativa entre hombres y mujeres con los factores de riesgo psicosocial en oficina y teletrabajo.**

Table 4. Comparison of psychosocial risk factors at office and home office condition among men and women.

Variable	Hombres (Media)		Sig. (Bilateral)	Mujeres (Media)		Sig. (Bilateral)
	Oficina	Teletrabajo		Oficina	Teletrabajo	
Calificación general	84	66.18	0.041*	64.30	65.10	0.938
1. Ambiente de trabajo	4.64	3.64	0.412	1.80	1.50	0.616
1.1. Condiciones en el ambiente de trabajo	4.64	3.64	0.4.12	1.80	1.50	0.616
2. Factores propios de la actividad	45	41	0.163	38.90	40.40	0.761
2.1. Carga de trabajo	32.36	30.55	0.301	26.70	27.20	0.903
2.2. Falta de control sobre el trabajo	12.64	10.45	0.333	12.20	13.20	0.635
3. Organización del tiempo	6.82	9.55	0.071	4.9	9.3	0.048*
3.1. Jornada de trabajo	3.45	5.73	0.011*	2.70	5.60	0.054
3.2. Interferencia en la relación trabajo-familia	3.36	3.82	0.654	2.20	3.70	0.086
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo	27.55	12	0.006**	18.70	13.90	0.328
4.1. Liderazgo	8.91	4.00	0.035*	7.40	4.50	0.101
4.2. Relaciones en el trabajo	5.91	2.55	0.036*	5.20	3.20	0.293
4.3. Violencia	12.73	5.45	0.010*	6.10	6.20	0.977

\*Indica diferencia significativa ( $P < 0.05$ ) entre riesgos laborales para un mismo género. \*\*Indica diferencia significativa ( $P < 0.01$ ) entre riesgos laborales para un mismo género.

quienes comentaron sobre el rol que aún juegan los géneros dentro de casa, donde a la mujer se le asignan más tareas domésticas o de maternidad que deben balancear con sus deberes laborales, creando estos factores de riesgo, mientras que los hombres pudieran tener menor cantidad de deberes domésticos y de paternidad que se interpongan en su trabajo. En sintonía, Giniger (2020) estudió acerca de la doble jornada, que es un término utilizado para enmarcar el trabajo extra al que se enfrentan las mujeres que teletrabajan y se ven obligadas a realizar tareas domésticas o de crianza que los hombres no suelen hacer o se ahorran; Giuzio y Cancela (2021) informaron sobre cómo el teletrabajo ayuda a reforzar los estereotipos de género, que atribuyen en forma exclusiva a la mujer los cuidados y labores domésticas, lo que hace aumentar las inequidades en el mercado laboral, provocado adicionalmente que tengan menor oportunidad de distraerse y desahogar el estrés, lo que podría trasladarse a su horario laboral, afectando desempeño y eficiencia (García-González y col., 2020; Giniger, 2020).

Por último, la categoría “liderazgo y relaciones en el trabajo” presentó un valor de  $P < 0.01$  junto a sus tres dominios ( $P < 0.05$ ;  $P < 0.01$ ) en trabajo en oficina, por lo que se puede inferir que, al migrar a teletrabajo, los hombres disminuyeron su riesgo psicosocial en los dominios de liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia; mientras que las mujeres no mostraron una diferencia significativa en dicha categoría ( $P > 0.05$ ).

Los riesgos psicosociales de los dominios “carga de trabajo” y “falta de control sobre el trabajo” presentaron riesgos muy alto y alto, respectivamente, en los trabajadores de ambas modalidades estudiadas, por lo que es necesario revisar la distribución del trabajo y planeación de los tiempos y horarios de la jornada de trabajo, con el objetivo de reducir estos riesgos que afectan la vida personal de los trabajadores. Sin embargo, al correr el análisis estadístico no se encontraron diferencias significativas entre ambas modalida-

des, incluso bajo el contexto de la pandemia. Lo que va en sentido contrario a otros estudios, que reflejan una reducción de riesgos psicosociales en el teletrabajo (Velásquez-Camacho y Vera, 2018, González y col., 2019; Arce-Espinoza y Rojas-Suárez, 2020). Dichos resultados contradictorios mostrados pudieron verse influidos por el tamaño de la muestra o variables no consideradas en la presente investigación, como la antigüedad del trabajador, experiencia en las actividades laborales, herramientas de teletrabajo adecuadas (Wi-Fi, computadora, área de trabajo, entre otros factores ergonómicos), tiempo transcurrido en teletrabajo, estado civil, niños en la familia, entre otras. Esto implica que hacen falta más estudios que comparen los factores de riesgo psicosocial con el trabajo de ambas modalidades, por periodos de tiempo prolongados para comparar el aumento o disminución del riesgo laboral entre modalidades.

Es importante mencionar las limitantes de la investigación. La primera corresponde a la población estudiada que fue la Dirección de Educación Digital de la UANL, por lo que para futuras investigaciones se aplicará el instrumento a otros departamentos. Asimismo, al ser un instrumento estandarizado para la República Mexicana y a que se ha demostrado su confiabilidad a través de este estudio y terceras partes (Uribe-Prado y col., 2020; Brito-Ortiz y col., 2021), se recomienda utilizarlo no solo para entidades educativas, sino para empresas de otros giros y propiedades, ya sea que trabajen de forma presencial o desde casa. Por otra parte, se limitó el trabajo a una metodología de tipo descriptiva, por lo que para futuras investigaciones se contempla hacer un estudio correlacional entre las variables y agregar nuevos constructos como la motivación, el compromiso o la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

El ambiente de oficina presentó mayor riesgo laboral general que la modalidad de teletrabajo. En ambas situaciones, la categoría de “factores propios de la actividad” y su dominio “carga de trabajo”, fueron las condiciones que

presentaron el mayor riesgo, indicando la fuerte carga laboral que representa la actividad que desempeñaban. Al moverse al teletrabajo se incrementó el riesgo en la categoría de “organización del tiempo” y su dominio “jornada de trabajo,” mostrando la dificultad que presentó, bajo las condiciones de pandemia, desprenderse del compromiso laboral estando en el hogar. Aunque esto no pareció afectar en la relación trabajo-familia. Un aspecto que se vio beneficiado en teletrabajo fue la categoría de “liderazgo”, que disminuyó en cada uno de sus dominios al trasladar las actividades laborales a un ambiente a distancia. La reducción de estos últimos riesgos fue particularmente notoria en los hombres. El contexto en el que se recogieron los datos de teletrabajo fue muy particular, debido a la pandemia de COVID-19, por lo que se sugiere aplicar el instrumento nuevamente en teletrabajo, en situación de selección opcional, es decir, en la que no hay obligación de mante-

nerse en casa y los niños se hayan incorporado a la escuela, para así contrastar con los resultados ya obtenidos. Los hallazgos de esta investigación aportan conocimiento a la comprensión de las categorías y dominios que pueden afectar el buen ambiente de trabajo. Se sugiere el implementar políticas que pongan límite a las jornadas laborales en teletrabajo, que promuevan el derecho a la desconexión digital fuera de horas laborales, con énfasis en un reducción y redistribución sistemática de las cargas de trabajo, así como, mejor la planeación de los proyectos del departamento. Todo esto para reducir los riesgos psicosociales de las cargas de trabajo, las jornadas laborales y la falta de control sobre el trabajo, independientemente de la modalidad y del género. Al hacer esto, se cumpliría con el requisito gubernamental de la aplicación obligatoria de la NOM-035, pero aún más importante, se mejoraría la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alaniz-Soberanis, J. y López-Canto, L. (2021). Implementación del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial con base a la nom-035-stps -2018 a personal operativo de una organización educativa. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*. (17): 94-108.
- Alcántar, V. M., Maldonado, S. y Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 5(3): 55-57.
- Arce-Espinoza, L. y Rojas-Suárez, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*. 12(2): 1-11.
- Brito-Ortiz, J., Soto-Balderas, G. y Lago, A. (2021). Validación y consistencia interna del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018. [En línea]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/350341972\\_Validacion\\_y\\_consistencia\\_interna\\_del\\_cuestionario\\_para\\_identificar\\_los\\_factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial\\_de\\_la\\_NOM-035-STPS-2018](https://www.researchgate.net/publication/350341972_Validacion_y_consistencia_interna_del_cuestionario_para_identificar_los_factores_de_riesgo_psicosocial_de_la_NOM-035-STPS-2018). Fecha de consulta: 13 de marzo de 2022.
- Brocal, F. (2016). Incertidumbres y retos ante los riesgos laborales nuevos y emergentes. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 19(1): 6-9.
- Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*. 20(40): 159-172.
- Cotonieto-Martínez, E. (2020). 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): 499-593.
- Cuervo-Carabel, T., Orviz-Martínez, N., Acre-García, S. y Fernández-Suárez, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 21(1): 18-25.
- DOF, Diario Oficial de la Federación (2018). NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención, en *Diario Oficial de la Federación*. [En línea]. Disponible en: [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). Fecha de consulta: 3 de mayo de 2022.
- Estrada-Barrera, J. D., Trejo-Mendoza, J. P. y Galves-Mendoza, A. (2021). Análisis de la NOM-035-STPS-2018, en empresa Sedipssa Comercializadora S.A. de CV. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 28(80): 110-125.
- Felstead, A. y Henseke, G. (2017). Assessing the growth

of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*. 32(3):195-212.

García-González, M., Torrano, F. y García González, G. (2020). Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro. *Interdisciplinaria*. 37(1): 293-312.

Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*. 4(1): 23-39.

Giuzio, G. y Cancela, M. (2021). Teletrabajo e inequidades de género. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. 9(1): 411-427.

González, A., Castañón-Nieto, E. y Ortega-Velázquez, A. (2019). Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México. *Proceso de Cambio y Desarrollo Organizacional*. 121-145.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante*. Quinta edición. (pp. 61-74). Madrid: Prentice Hall beria.

Juárez, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*. Cuernavaca, Morelos: Plaza y Valdez. 515 Pp.

León-Sabina, S. (2020). Análisis comparativo de la Inteligencia Emocional entre el ámbito de Trabajo Presencial y el Teletrabajo. *Universidad de la Laguna*. 1-31.

Manosalvas-Vaca, C., Manosalvas-Vaca, L. y Nieves-Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad Minister*. (26): 6-7.

Martínez-Gil, S., Vega-Castellanos, E., Romero-Aguirre, G., De-las-Fuentes-Perez, C. y Perez-Shields, I. (2020). Identificación de riesgos psicosociales en trabajadores administrativos de una universidad pública. En C. Bastar Dorantes y D. Rodríguez-González (Eds.), *Evidencias de la salud pública, psicología, nutrición y metabolismo en población tabasqueña* (pp. 122-129). Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Moncada, S., Llorens, C., Gimeno, J. y Font, A. (2007). Exposición laboral a riesgos psicosociales en la población asalariada española. *Estado de la Cuestión*. 35: 35-45.

Moreno-Soler, G. y Mantilla-Castellanos, J. (2016). Una revisión del concepto observatorio social: hacia una comprensión de sus objetivos, alcances, métodos y finalidades. *Psicogente*. 19(36): 347-359.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL-CONICET. 584 Pp.

OMS, Organización Mundial de la Salud (2021). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. [En línea]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>. Fecha de consulta: 13 de marzo de 2022.

Pérez-Díaz, F. y Cartes-Velásquez, R. (2015). Estrés y burnout en estudiantes de odontología: una situación preocupante de formación profesional. *Revista Educación Médica del Centro*. 7(2):179-190.

Robles-García, M., Dierssen-Soto, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendil, A. R. y Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*. 19:127-128.

Rubinni, N. (2012). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, en *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*, VII. [En línea]. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf) Fecha de consulta: 12 de marzo de 2022.

Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H. y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 32(2): 67-74.

Uribe-Prado, J. F., Gutiérrez-Amador, J. C. y Amézquita-Pino, J. A. (2020). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial propuesta en la NOM1 035 de la STPS2 en México. *Contaduría y Administración*. 65(1): 1-32.

Velásquez-Camacho, C. M. y Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. *Investigatio*. 10(1): 41-53.