

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,  
Volumen 9, Número 1.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1)

# **APLICACIÓN DE LA NOM-035 EN EL ÁREA DE URGENCIAS: IMPACTO EN EL BIENESTAR LABORAL EN IMSS BIENESTAR TEPIC**

**APPLICATION OF NOM-035 IN THE EMERGENCY AREA:  
IMPACT ON WORK WELL-BEING AT IMSS WELLBEING  
TEPIC**

**Camila Soto Villanueva**  
Universidad Vizcaya

**Yadira Miriam Villanueva Marcial**  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Tepic

**Salvador Salas Carlock**  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Tepic

**Briseida Sandoval González**  
Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Tepic

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.15834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15834)

## Aplicación de la nom-035 en el área de urgencias: impacto en el bienestar laboral en imss bienestar Tepic

**Camila Soto Villanueva<sup>1</sup>**

[camilasovill@gmail.com](mailto:camilasovill@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0004-6289-4377>

Universidad Vizcaya

México

**Yadira Miriam Villanueva Marcial**

[mwillanueva@ittpic.edu.mx](mailto:mwillanueva@ittpic.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-7894-7769>

Tecnológico Nacional de México/Instituto

Tecnológico de Tepic

México

**Salvador Salas Carlock**

[ssalas@ittpic.edu.mx](mailto:ssalas@ittpic.edu.mx)

<https://orcid.org/0009-0006-3922-1400>

Tecnológico Nacional de México/Instituto

Tecnológico de Tepic

México

**Briseida Sandoval González**

[bsandoval@ittpic.edu.mx](mailto:bsandoval@ittpic.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-4132-7400>

Tecnológico Nacional de México/Instituto

Tecnológico de Tepic

México

### RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis de la NOM-035, aplicada al personal médico adscrito al área de urgencias del Hospital Civil IMSS Bienestar del estado de Nayarit, con el propósito de identificar los riesgos psicosociales que puedan afectar a los trabajadores. En primer lugar, se procede con la aplicación del cuestionario diseñado para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis de los resultados obtenidos, comparándolos con casos documentados de implementación de la NOM-035 en otros hospitales. A partir de los resultados y su respectivo análisis, se identifican los riesgos psicosociales presentes en la institución, y se formula una propuesta de mejora para la implementación de la norma a corto plazo en el sector público.

**Palabras clave:** factores psicosociales laborales, médicos, norma

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [camilasovill@gmail.com](mailto:camilasovill@gmail.com)

# **Application of nom-035 in the emergency area: impact on work well-being at IMSS Wellbeing Tepic**

## **ABSTRACT**

The present work aims to perform an analysis of NOM-035, applied to medical personnel assigned to the emergency room of the Civil Hospital IMSS Bienestar of the state of Nayarit, For the purpose of identifying psychosocial risks which may affect workers. First, the questionnaire designed to identify psychosocial risk factors in workplaces is applied. Subsequently, an analysis of the results obtained is carried out, comparing them with documented cases of implementation of NOM-035 in other hospitals. Based on the results and their respective analysis, the psychosocial risks present in the institution are identified and a proposal for improvement is formulated for the implementation of NOM-035 in the short term in the public sector.

**Keywords:** psychosocial work factors, medical, standard

*Artículo recibido 19 diciembre 2024  
Aceptado para publicación: 24 enero 2025*



## **INTRODUCCIÓN**

En este artículo, se aborda la aplicación de la NOM-035 en el entorno hospitalario, haciendo relevancia en la gestión del bienestar psicológico del personal de salud. Además, se examinan los retos y beneficios de su implementación, así como las implicaciones que tiene para los procesos organizacionales y la salud laboral dentro del sector sanitario.

OMS (2022) las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.

En este contexto, resulta fundamental conocer los conceptos clave que sustentan la aplicación de la norma, ya que permiten entender su alcance y facilitar su implementación efectiva. A continuación, se describen los términos esenciales que ayudan a comprender los objetivos y obligaciones establecidos en la NOM-035:

### **Factores de riesgo psicosocial**

Se refiere a las condiciones en el trabajo que pueden provocar estrés, ansiedad, agotamiento mental o físico, y que afectan el bienestar de los trabajadores. Algunos ejemplos incluyen jornadas laborales excesivas, falta de control sobre las tareas, violencia laboral, y desequilibrio entre trabajo y vida personal.

### **Entorno organizacional favorable**

Conjunto de condiciones laborales que promueven el sentido de pertenencia, comunicación, colaboración, y reconocimiento al interior de una organización. Incluye: respeto a los derechos laborales, participación activa de los trabajadores, conciliación entre el trabajo y vida personal.

### **Identificación y análisis de factores de riesgo**

Proceso en el que las empresas evalúan las condiciones laborales y factores que podrían representar riesgos psicosociales. Entre ellas se realizan la aplicación de cuestionarios o encuestas a los empleados, revisión de las políticas laborales existentes y detección de áreas problemáticas.

## **Prevención**

Conjunto de acciones orientadas a evitar la aparición de factores de riesgo psicosocial. Estas acciones pueden incluir: mejora de las políticas de recursos humanos, capacitación de manejo del estrés y estrategias de comunicación interna.

## **Estrés laboral**

Estado de tensión o fatiga mental derivado de la presión en el ambiente laboral, la falta de apoyo, o la carga excesiva de trabajo. Es uno de los principales efectos de los factores de riesgo psicosocial.

## **Violencia laboral**

Incluye actos de acoso, hostigamiento, intimidación o maltrato que afecten la dignidad o la integridad de los trabajadores dentro del lugar de trabajo.

## **Obligaciones del patrón**

El empleador debe implementar medidas para identificar, analizar y prevenir riesgos psicosociales. Dentro de sus responsabilidades están: realizar evaluaciones periódicas, establecer políticas de prevención y dar acceso a servicios de apoyo o atención psicológica.

## **Obligaciones de los trabajadores**

Hace referencia a que los empleados deben participar en la identificación de riesgos, informar sobre condiciones laborales que representen riesgos psicosociales, así como también seguir las políticas y medidas establecidas por la empresa.

## **Evaluación del entorno laboral**

Método que permite determinar si las condiciones de trabajo cumplen con los principios de un entorno organizacional favorable y si se están manejando adecuadamente los riesgos psicosociales.

## **Guías de referencia**

La NOM-035 incluye guías técnicas que sirven como herramientas para aplicar correctamente la norma. Estas guías incluyen cuestionarios y métodos para identificar y evaluar riesgos.

A través del tiempo se han establecido políticas laborales y de salud, sin embargo, la implementación efectiva de la NOM-035 en los hospitales mexicanos sigue siendo un desafío. La norma establece lineamientos claros para la identificación y prevención de los riesgos psicosociales, su aplicación práctica en el contexto hospitalario se enfrenta a barreras como la falta de recursos, la resistencia al

cambio por parte de los trabajadores y la sobrecarga de funciones del personal encargado de implementar las medidas.

Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos (Parra, 2003) que conforman el llamado “riesgo laboral”, definido como los factores de riesgo psicosocial en el trabajo relacionados con aquellos aspectos de concepción, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daño físico, psíquico o social a los trabajadores. (Cox et al., 2003; Cox y Griffiths, 1996; Cox et al., 1993).

Asimismo, es importante identificar a través de distintos medios de evaluación cuáles son los problemas principales en la falta de aplicación de la norma, tomando en cuenta los puntos de vista de cada trabajador, sus facilidades y dificultades de adaptación al cambio e integración de nuevas reglas y normas que puedan regir su ambiente laboral.

Por medio de esta investigación, se pretende proporcionar información valiosa para los tomadores de decisiones, recursos humanos y profesionales de salud, a fin de mejorar las condiciones laborales del personal sanitario y, en consecuencia, garantizar una atención de mayor calidad para los pacientes. Se han realizado estudios previos sobre la aplicación de la NOM-035 donde se encuentra mayormente aplicado en empresas del sector privado las cuales han tenido un impacto positivo en la mejora del bienestar de sus trabajadores. Pese a las limitantes que pueda presentar el contexto hospitalario fuera o dentro del alcance de los trabajadores, es importante identificar todos los riesgos psicosociales en los hospitales, realizar un análisis y ofrecer propuestas para mejorar las políticas de bienestar laboral en apoyo del bienestar colectivo.

Más de 2,2 millones de trabajadores a nivel mundial fallecen por riesgos laborales al año. La Secretaría del Trabajo y Previsión social en México menciona que más de 1300 trabajadores mueren por diversas causas laborales, es decir, 2,9 muertes por riesgos de trabajo por cada cien trabajadores. (Aranda et al., 2013).

En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideraba el síndrome de burnout un riesgo para el trabajador debido al deterioro tanto físico como mental que ocasiona en el mismo. Sin embargo, este síndrome no es un evento nuevo; en 1974 Freudenberguer manifestaba que este síndrome

es el resultado de desgastarse por la exigencia persistente de un conjunto de expectativas no alcanzables. (Beltrán et al., 2015).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones de normalización, publicó el 23 de Octubre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención, por medio de la cual se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Además, define 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. (López-Baqueiro, 2020).

La Nota Técnica de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 1997 definía los factores psicosociales como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo”. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) los definen como “todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influye en su salud y en su rendimiento”. (Aranda et al., 2013).

López (2020) menciona que la salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.



El síndrome de Burnout, es un síndrome psicológico que se presenta en respuesta a estresores crónicos presentes en el trabajo, generando en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, primordialmente cuando ésta es de ayuda como en el caso de docentes, médicos, enfermeras, entre otros. Quien lo presenta, manifiesta actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Montúfar y Moya, 2018).

Aunque el síndrome puede afectar a cualquier grupo ocupacional, algunos presentan una mayor predisposición, tal es el caso de los profesionales de la salud cuyas condiciones de trabajo se caracterizan, entre otras cosas, por una situación de sobrecarga, tensión emocional, responsabilidad y supervisión excesiva, jornadas laborales extensas, poca disponibilidad de tiempo para relaciones familiares y sociales, además de otros factores del ambiente. (Palacios y Paz, 2019).

La desregulación de las relaciones laborales tiene que ver con el no cumplimiento de las normas que protegen a los trabajadores al legalizarse mecanismos de flexibilidad tales como facilidades para el despido, contratos temporales, salarios bajos, debilitamiento de las organizaciones sindicales, etc.; esto coloca a los trabajadores en una situación de precariedad laboral que les impide hacer valer sus derechos laborales, lo cual provoca la desintegración de la cohesión social. (Solís y Ortega, 2015; citado en Santillán, 2016).

El modelo demanda-control-apoyo social identifica, describe y analiza el entorno psicolaboral y los riesgos a la salud. Demanda, alude a las exigencias psicológicas cuantitativas, mentales, emocionales, de responsabilidad, rol, ambiente físico y duración de la jornada que el trabajo impone a los trabajadores. Control, refiere al grado de autonomía para decidir cómo y cuándo hacer el trabajo, posibilidades de desarrollo y participación en cambios organizacionales. Apoyo social, representa las características y calidad de relaciones sociales de trabajo. (Acosta-Fernández et al., 2020).

El modelo equilibrio esfuerzo-recompensa se enfoca en la correspondencia entre el despliegue físico y psicológico exigido durante la realización del trabajo, las contraprestaciones ofrecidas al trabajador y su sentimiento de pertenencia a la organización. (Acosta-Fernández et al., 2020).

El análisis de estos conceptos resulta de utilidad para conocer la influencia del apoyo social ante el proceso salud-enfermedad. La conclusión es que el apoyo social actúa previniendo o disminuyendo las

respuestas del individuo ante el estrés, sea de esta manera directa o moduladora, según la percepción que se tenga del apoyo recibido. Es generalmente conocido que contar con una adecuada red de apoyo previene los efectos negativos en la salud de las personas. En general, la percepción que el trabajador tenga sobre la presencia de los factores psicosociales (incluyendo el inadecuado apoyo social) y la exposición continua a los mismos determinará su nivel de estrés, así como de otras manifestaciones, entre las que se reporta el “síndrome de Burnout”. Dicho síndrome es una “respuesta al estrés crónico laboral, al que le corresponde un estado de agotamiento físico y emocional, despersonalización y baja motivación personal, que se da sobre todo cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades individuales para hacer frente a situaciones críticas, generando inclusive, en algunas personas, sentimientos de culpa”. (González et al., 2013).

## **METODOLOGÍA**

Este estudio se realizó bajo el enfoque mixto de investigación; es decir, combina métodos cuantitativos (para medir el grado de los riesgos) y cualitativos (para explorar percepciones detalladas). Este tipo es ideal cuando se necesita tanto medir la magnitud del problema como profundizar en los factores específicos. (Hernández-Sampieri et al., 2014).

El alcance es de tipo descriptivo ya que el objetivo es caracterizar y medir los riesgos psicosociales específicos (como estrés laboral, burnout, carga mental, y otros factores asociados). Esta investigación recopila y describe datos relacionados con la prevalencia y naturaleza de estos riesgos en los médicos de urgencias del IMSS Bienestar Tepic.

Los resultados y análisis que se presentan en este artículo corresponden a lo obtenido después de haber aplicado la guía de referencia sugerida en la NOM-035.

El tipo de muestreo fue por conveniencia, este tipo de muestreo no probabilístico en el que se seleccionan los participantes o unidades de estudio que están más accesibles o disponibles para el investigador en un momento y lugar determinado. Es decir, en lugar de elegir a los participantes al azar o mediante un proceso sistemático, se opta por aquellos que son más fáciles de contactar, reclutar o estudiar, de ahí que se entrevistó a los médicos del área de urgencias del hospital. El levantamiento de los datos a los médicos adscritos fue realizado en Octubre del 2024.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados derivados de la aplicación de la guía de diagnóstico de la NOM-035, en la que participaron 10 médicos adscritos al área de urgencias del Hospital IMSS Bienestar de Tepic. Los resultados obtenidos proporcionarán una visión detallada sobre las condiciones laborales específicas que afectan a este grupo.

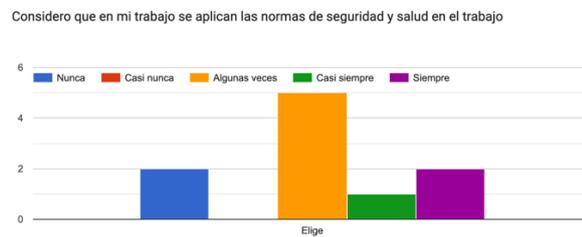
### Nivel De Riesgo Por Categoría

#### Condiciones en el ambiente de trabajo

**Figura 1.** Accidente de trabajo



**Figura 2.** Normas de seguridad y salud en el trabajo



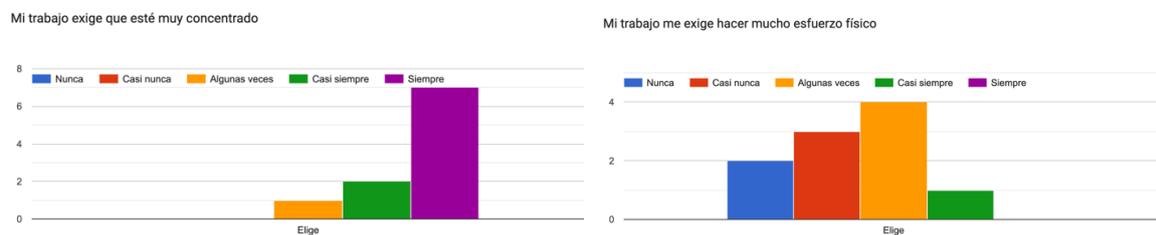
En las gráficas presentadas se puede observar un nivel medio de riesgos laborales, el cual se ha asignado como calificación final conforme al semáforo de identificación de los factores de riesgo en el centro de trabajo. En la figura 1 se observa que un total de 7 de los 10 participantes expresaron preocupación por la posibilidad de sufrir un accidente laboral. Como resultado, 5 de los 10 participantes consideran que en su lugar de trabajo se aplican adecuadamente las normas de seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo con la tendencia mostrada, es posible inferir que las condiciones laborales predominantes son desfavorables, caracterizándose por ser peligrosas e insalubres en su mayoría.

Investigaciones anteriores determinaron que esta realidad se expresó por los trabajadores como aquellas condiciones 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. (Moya et al., 2022).

(Santos, 1999) Las condiciones de trabajo se consideran como un área interdisciplinar relacionada con elementos como la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.

## Carga de trabajo, jornada de trabajo.

**Figura 3.** Concentración en el trabajo **Figura 4.** Esfuerzo físico en la jornada laboral



**Figura 5.** Cantidad de trabajo sin parar

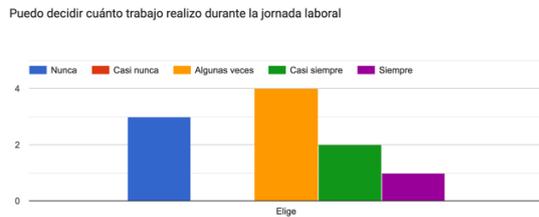


Entre los factores inherentes a la actividad que se pueden analizar se incluyen la carga, el esfuerzo y la jornada laboral, aspectos en los que se evalúan tres de las principales condiciones observadas en el personal de salud, dando como resultado un rango alto. Asimismo, la organización del tiempo se encuentra estrechamente vinculada con la jornada de trabajo, dado que esta demanda laboral afecta a otras esferas de la vida, tales como el tiempo destinado a la recuperación física, como el descanso y el sueño, así como el tiempo para la convivencia socio-familiar y la recreación. En los resultados obtenidos y presentados en las gráficas, se evidencia que en la figura 3, 7 de los 10 participantes mencionaron la necesidad de mantener un alto nivel de concentración para la ejecución de sus tareas. Por otro lado, en la figura 4 se observa que 5 de los participantes indicaron que requieren realizar un esfuerzo físico de intensidad promedio-alta. En cuanto a la carga de trabajo y las jornadas laborales, presentada en la figura 5, el 50% de los encuestados señalaron que el ritmo de trabajo es generalmente acelerado, lo que les exige trabajar de manera continua, sin pausas significativas.

De acuerdo a las investigaciones y en relación a la jornada de trabajo excesiva, los médicos externan fatiga física y mental crónica sobre todo en los departamentos de urgencias y medicina interna, debido a la sobrecarga laboral a la cual se encuentran sometidos. (Moya et al., 2022).

## Falta de control sobre el trabajo

**Figura 6.** Cantidad de trabajo durante la jornada laboral



**Figura 7.** Velocidad en la que se hace el trabajo



En relación con la jornada laboral y la falta de control sobre la misma, se observa un rango bajo, lo que refleja que los trabajadores, en su mayoría, no tienen la posibilidad de determinar de manera autónoma la duración de su jornada laboral. Esto puede deberse a factores como las políticas organizacionales, la estructura jerárquica o la naturaleza de las tareas asignadas, que limitan la capacidad de los empleados para manejar este aspecto clave de su día a día.

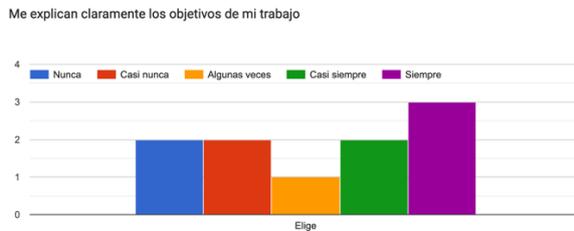
Más del 50% de los participantes en la figura número 6 señalaron no tener influencia en la cantidad de trabajo que deben realizar durante su jornada, lo cual podría generar una sensación de sobrecarga laboral o falta de flexibilidad para equilibrar las demandas profesionales con las personales. Este fenómeno puede impactar negativamente en la percepción de bienestar y autonomía en el entorno laboral.

No obstante, es destacable que el 70% de los participantes mostrado en la figura 7 afirmaron tener control sobre la velocidad con la que realizan sus actividades. Esto sugiere que, aunque el control sobre el tiempo total de trabajo es limitado, muchos empleados tienen cierta libertad para gestionar el ritmo al que completan sus tareas. Esta autonomía relativa podría mitigar parcialmente la falta de decisión sobre otros aspectos de su jornada laboral, contribuyendo a una mayor sensación de control y eficacia en el desempeño de sus funciones. Sin embargo, sería valioso explorar estrategias para ampliar la

participación de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con la planificación de su tiempo laboral, promoviendo así un entorno más equilibrado y adaptable.

## Liderazgo

**Figura 8.** Objetivos del trabajo



**Figura 9.** Capacitación util para el trabajo



**Figura 10.** Ayuda u orientación del jefe.



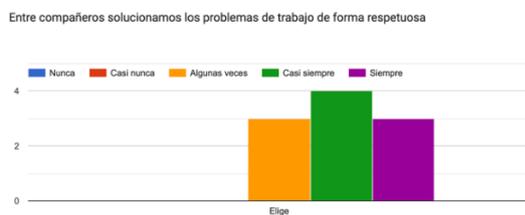
En lo que respecta a la categoría de liderazgo, los resultados indican en la figura 9 que 6 de los 10 participantes expresan satisfacción con la capacitación recibida. Esto sugiere que los procesos de formación han sido efectivos para proporcionarles una comprensión clara de los principales objetivos y metas que deben alcanzarse en su entorno laboral. Contar con esta claridad no solo facilita la alineación de los esfuerzos individuales con las metas organizacionales, sino que también fomenta la confianza en la capacidad de los trabajadores para desempeñar sus roles de manera eficiente.

Además, un aspecto destacable es la influencia positiva y el apoyo proporcionado por el superior jerárquico, que se posiciona como un factor clave en la percepción del liderazgo dentro del equipo. Según los datos mostrados en la figura 10, el 90% de los encuestados indicaron sentirse respaldados por su jefe en la organización y ejecución de sus tareas laborales. Este apoyo puede manifestarse de diversas maneras, como la orientación directa, la resolución de problemas, la disposición para escuchar inquietudes y el reconocimiento de los logros, lo que contribuye significativamente al bienestar y al desempeño de los empleados.

Este alto nivel de respaldo refleja un estilo de liderazgo orientado a la colaboración y al desarrollo del equipo, que no solo fortalece las relaciones laborales, sino que también mejora la confianza y la motivación entre los trabajadores. Sin embargo, para lograr un impacto aún mayor, sería beneficioso identificar áreas específicas de mejora en la capacitación y mantener prácticas continuas de retroalimentación, asegurándose de que las metas organizacionales evolucionen en sintonía con las necesidades del equipo. Un liderazgo eficaz, basado en la comunicación abierta y el apoyo constante, es esencial para construir un ambiente laboral productivo y satisfactorio para todos los involucrados.

## Relaciones de trabajo

**Figura 11.** Apoyo de compañeros.



**Figura 12.** Sentido de pertenencia.



En la categoría de relaciones de trabajo en la figura 11 se observa que más del 60% de los participantes expresaron estar conformes con la relación que mantienen con sus compañeros. Esto indica que existe un ambiente laboral caracterizado por la unión, el compañerismo y el apoyo mutuo. Además, se evidencia en la figura número 12 que los empleados colaboran de manera efectiva, lo que contribuye a una dinámica positiva dentro del equipo de trabajo. La buena comunicación y el respeto entre los miembros del equipo favorecen la resolución de problemas y la realización de tareas, lo cual repercute de manera favorable en la productividad y el bienestar general en el ámbito laboral.

## Reconocimiento del desempeño

**Figura 13.** Pago proporcional al trabajo.



**Figura 14.** Recompensa o reconocimiento.



En lo que respecta a la categoría de reconocimiento del desempeño, los resultados revelan un rango bajo, evidenciado por la inconformidad predominante entre los trabajadores, debido a la falta de reconocimiento o recompensa por la realización de un trabajo bien hecho. La figura 13 muestra que solo 4 de los 10 participantes se sienten generalmente satisfechos con la relación entre su salario y el trabajo realizado, mientras que el 60% restante considera que su remuneración no es adecuada en relación con sus responsabilidades y desempeño. Además, se observa que, más allá de la insatisfacción salarial, la figura 14 proyecta que el 40% de los participantes no perciben un reconocimiento o recompensa adecuada por su labor.

### Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

**Figura 15.** Estabilidad en el trabajo.



**Figura 16.** Rotación de personal.



La mayoría de los trabajadores encuestados expresaron un alto nivel de satisfacción con su sentido de pertenencia a la institución, lo que refleja un ambiente laboral positivo y un fuerte compromiso con la organización. De hecho, un notable 90% de los participantes que se muestran en la figura 15 señalaron estar conformes con la estabilidad de su empleo, lo que es un indicativo de una percepción favorable sobre su situación laboral, a pesar de la variabilidad en la rotación de personal. Este dato resalta la confianza que los empleados tienen en la institución, lo que puede ser un factor clave para su motivación y productividad.

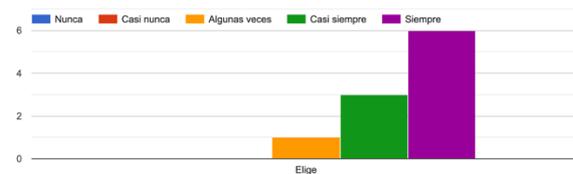
Es importante señalar, sin embargo, que se trata de un hospital de enseñanza, lo que implica que una parte significativa de la rotación de personal está vinculada a la presencia de médicos en formación. Esta rotación anual de estudiantes y profesionales en formación genera una renovación constante del personal, lo que, si bien puede contribuir a una cierta fluctuación en los equipos de trabajo, también brinda oportunidades para el aprendizaje, la actualización de conocimientos y la integración de nuevas perspectivas en los servicios ofrecidos. A pesar de esta dinámica, los trabajadores manifestaron una

notable estabilidad y un fuerte sentido de pertenencia, lo que sugiere que, aunque la rotación es una característica inherente al entorno educativo del hospital, no afecta de manera significativa la satisfacción general de los empleados con su labor y su vínculo con la institución.

## Violencia

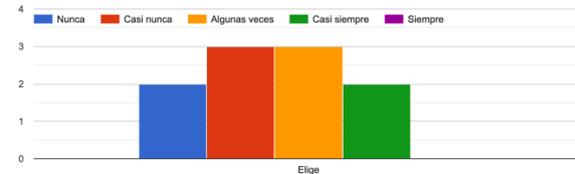
**Figura 17.** Expresión libre.

En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones



**Figura 18.** Trabajadores que reciben críticas constantes.

Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo



En la categoría de violencia en el entorno laboral, los resultados obtenidos muestran un índice relativamente bajo, ya que un 65% de los participantes indicó que se sienten en libertad de expresar sus opiniones sin temor a ser interrumpidos o a sufrir represalias por parte de otros compañeros o superiores como se muestra en la figura 17. Esto sugiere que, en general, existe un ambiente que favorece la comunicación abierta y respetuosa. Sin embargo, a pesar de este dato positivo, la mayoría de los trabajadores manifestaron que, en ocasiones, enfrentan críticas constantes hacia su desempeño o hacia aspectos personales, lo que genera un clima de tensión y desconfianza en ciertos momentos. Estas críticas, aunque no necesariamente se perciben como agresivas, contribuyen a un ambiente laboral en el que la percepción de acoso o presión puede estar presente, especialmente cuando se trata de situaciones recurrentes o que afectan la moral de los empleados.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con diversos autores y con los resultados obtenidos en esta investigación, se observa un nivel considerablemente alto de síndrome de burnout entre los trabajadores de distintas empresas. Este fenómeno puede atribuirse a múltiples factores asociados a las condiciones laborales, lo que subraya la relevancia de implementar estrategias efectivas para la prevención y mitigación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Las dificultades para implementar esta norma se dividen en factores internos y externos. Los factores internos pueden incluir aspectos como la falta de capacitación adecuada sobre la norma, resistencia al

cambio de las organizaciones, diagnósticos continuos, entre otros. Por otro lado, los factores externos, como las condiciones económicas, la presión del mercado laboral y las características del sector o industria específica, también limitan la capacidad de las empresas para cumplir cabalmente con las disposiciones de la norma.

Particularmente en el área hospitalaria del sector público, que fue el contexto de esta investigación, los factores externos juegan un papel preponderante en las barreras para implementar normativas dirigidas a la mejor continua del bienestar laboral. Este sector enfrenta desafíos complejos, como la alta carga de trabajo, la falta de recursos financieros y humanos, y un entorno laboral exigente, lo que dificulta la adopción de estrategias estructuradas para mitigar el estrés laboral y el síndrome de burnout.

Adicionalmente, cabe destacar que las investigaciones sobre la implementación de la NOM-035 y su impacto en sectores como el hospitalario son aún escasas, lo que evidencia una brecha en la literatura científica. Esta falta de estudios refleja la necesidad de impulsar líneas de investigación que permitan evaluar las condiciones específicas de cada sector, las barreras particulares que enfrentan, y las estrategias más adecuadas para garantizar el cumplimiento de esta normativa. De esta manera, se podrá contribuir no solo al bienestar de los trabajadores, sino también a la mejora del desempeño organizacional y la calidad de los servicios prestados.

La implementación de la NOM-035-STPS-2018 ha demostrado resultados favorables en aquellas organizaciones que han logrado aplicarla de manera adecuada, destacando su relevancia como herramienta para la identificación, prevención y mitigación de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. No obstante, para garantizar su efectividad y extender sus beneficios a un mayor número de sectores, es fundamental llevar a cabo investigaciones específicas que permitan analizar estos riesgos en distintas áreas y contextos laborales.

Estas investigaciones deben basarse en evaluaciones previas que proporcionen un marco de referencia sólido para identificar patrones comunes y áreas prioritarias de intervención. De esta manera, las empresas e instituciones podrán implementar estrategias adaptadas a sus características y capacidad, optimizando los recursos disponibles y asegurando una gestión más eficiente de los factores de riesgo psicosocial. Además. Al ajustar la aplicación de la norma a las particularidades de cada entorno laboral,

se fomenta una mayor aceptación y compromiso por parte de los trabajadores y empleadores, lo que es crucial para alcanzar resultados sostenibles.

Un enfoque gradual y basado en evidencia también contribuirá a que, en futuras investigaciones, el número de riesgos psicosociales identificados sea menor, lo que indicaría una mejora progresiva en las condiciones laborales. Esto, a su vez, incidiría positivamente en aspectos clave como la satisfacción laboral, el clima organizacional y el bienestar integral de los empleados. Un entorno laboral saludable y favorable no solo reduce la incidencia de problemas como el síndrome de burnout, sino que también mejora la productividad, disminuye la rotación de personal y fortalece la reputación de las organizaciones como empleadores responsables.

En este contexto, es necesario impulsar la colaboración entre el sector académico, empresarial y gubernamental para promover más estudios interdisciplinarios que amplíen el conocimiento sobre los riesgos psicosociales. Este tipo de investigaciones debe considerar las particularidades de cada sector, como el hospitalario, educativo o industrial, así como las diferencias entre pequeñas, medianas y grandes empresas.

Al identificar y compartir mejores prácticas, se puede avanzar hacia una implementación más homogénea y efectiva de la NOM-035, asegurando que más organizaciones adopten un enfoque preventivo en beneficio de sus trabajadores y de la sociedad en general.

## **CONCLUSIONES**

En conclusión, la NOM-035 representa un avance significativo en la protección de la salud mental de los trabajadores en México, y su aplicación es fundamental para el desarrollo de ambientes laborales saludables y productivos. La prevención de los riesgos psicosociales no solo implica la obligación de cumplir con la normativa, sino también la oportunidad de las empresas de invertir en el bienestar de sus empleados, mejorando así la calidad del ambiente de trabajo y promoviendo una mayor productividad organizacional. Por lo tanto, la correcta implementación y seguimiento de esta norma debe ser vista como una estrategia integral de gestión empresarial que beneficia tanto a los trabajadores como a la organización en su conjunto.

En función de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, dentro del grupo de médicos seleccionados se observa un rango elevado en los indicadores analizados. Tras revisar las

gráficas y realizar la interpretación correspondiente de cada uno de los aspectos evaluados, se considera pertinente revisar los programas establecidos para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral. De igual manera, se sugiere reforzar la implementación y difusión de estos programas para asegurar su efectividad.

De acuerdo con las gráficas revisadas y los resultados obtenidos, se puede concluir que, por dominio, los trabajadores perciben una alta carga de trabajo. En este sentido, expresan que resulta difícil tomar descanso durante su jornada laboral, ya que las condiciones de trabajo les impiden hacerlo. Además, señalan que, en situaciones de urgencia, se ven obligados a continuar con sus tareas sin poder interrumpirlas, lo que podría continuar al agotamiento y la percepción de estrés laboral.

Asimismo, se considera que las condiciones laborales en las que se desenvuelven los médicos adscritos al área de urgencia son, en su mayoría, desfavorables, lo que dificulta el adecuado desempeño de sus funciones como organizacionales, impactan directamente en la capacidad de los profesionales de la salud para realizar su labor de manera efectiva, segura e higiénica.

El entorno de trabajo en esta área presenta varios desafíos, tales como la alta demanda de atención a pacientes, los recursos limitados, la infraestructura inadecuada y, en algunos casos, la sobrecarga de personal. Estas situaciones generan un ambiente de presión constante que afecta tanto la calidad del servicio brindado como el bienestar de los propios médicos.

Adicionalmente, las condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo son insuficientes para garantizar una práctica médica sin riesgos. La falta de equipos adecuados, las instalaciones no siempre adecuadas para la atención continua y las posibles deficiencias en los protocolos de prevención de riesgos laborales pueden generar situaciones que comprometan la salud de los profesionales, además de incrementar el riesgo de accidentes y errores en la atención.

En este contexto, es fundamental implementar medidas que permitan mejorar las condiciones de trabajo en el área de urgencias, con el objetivo de proporcionar un entorno que favorezca el bienestar de los médicos y, al mismo tiempo, optimice la calidad de la atención que se ofrece a los pacientes. La revisión y ajuste de estos factores es esencial para asegurar que los profesionales de la salud puedan desempeñar

su labor en condiciones adecuadas, sin comprometer su seguridad ni la de los pacientes a los que atienden.

De dicha manera, se sugiere una implementación de la NOM-035-STPS-2018 para la mejora continua de la salud emocional de los trabajadores, disminuir los riesgos psicosociales que puedan presentar, y un lugar adecuado para ejercer su labor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta-Fernández, M. Aguilera-Velasco, M. Pozos-Radillo, B. Parra, L. (2020) Factores psicosociales en residentes sub-especialistas de neonatología. *Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. Inv Ed Med. Vol. 9, n. 36.*

<https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2020.36.20232>

Alatorre, R. Ordaz, C. Díaz, C. Jasso, A. (2020) El estrés laboral en los centros de trabajo en México (caso de estudio), en correlación al enfoque de la NOM-035-STPS 2018. *Innovación y desarrollo tecnológico. Volumen 12. Núm 4.*

[https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/01/4\\_8\\_el-estres-laboral-en-los-centros-de-trabajo-en-mexico.pdf](https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2021/01/4_8_el-estres-laboral-en-los-centros-de-trabajo-en-mexico.pdf)

Aranda, C. González, R. Pando, M. Hidalgo, G. (2013) Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte, vol. 29, núm. 3, 2013, pp. 487-500.*

Beltrán, C. Barraza, J. Romero, J. Quiñonez, L. Ceniceros, A. González, G. Esparza, J. (2015) Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México). *Salud Uninorte, vol. 31, núm. 2, pp. 245-254. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.*

<https://www.redalyc.org/pdf/817/81742138005.pdf>

Camacho, A. Maldonado, M. García, A. (2007) Modelo estructural del Síndrome de Burnout y obesidad en mandos medios y superiores de la industria maquilladora en Ciudad Juárez. *UACJ/RI. Revistas electrónicas. Cultura científica y tecnológica. ISSN 2007-0411.*

Cox, T. Gabriel Kuk y Frank Leiter (1993) Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness. *Professional Burnout: Recent developments in theory and research, Washington DC, Taylor & Francis, pp. 95-121.*



- Cox, T. Griffiths, A. (1996) Assessment of Psychological Hazards at Work. *The Handbook of Work and Health Psychology*, Baf, pp. 127-146.
- Cox, T. Griffiths, A. Randall, R. (2003), “A Risk Management Approach to the Prevention of Work Stress”. *The Handbook of Work and Health Psychology*, Nueva York, John Wiley & Sons, Ltd, pp. 256-261.
- DOF (2018) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención. 23/10/2018.  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)
- Gálvez-Santillán, E. (2016) Trabajo decente: una comparación entre los médicos del sector salud en Nuevo León y el contexto nacional. *Trayectorias*, vol. 18, núm. 42, enero-junio, 2016, pp. 94-108. Universidad Autónoma de Nuevo León.  
<https://www.redalyc.org/pdf/607/60744250005.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. Fernández-Collado, C. Baptista-Lucio, M. (2014) Metodología de la investigación (6° ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431010>  
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/7cc24f6b-b338-4440-900c-59d76cbf4b1d/content>
- López-Baqueiro, A. (2020) Prevalencia del estado psicológico del personal de salud del IMSS en el estado de Puebla que trabaja en la lucha contra la infección del COVID-19. *Secretaría de investigación y estudios de posgrado. Maestría en administración de servicios de salud*. 4-6.
- Montúfar-Corona, B. y Moya, L. (2018) Soy enfermera y estoy quemada. La normalización del síndrome de burnout en personal sanitario de un hospital público. Tercer Congreso de las Américas sobre Factores Psicosociales y Salud Mental. Rosario, Argentina.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100007](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007)
- Moya-López, J. Pacheco, H. Ramírez, J. (2022) Factores de riesgo psicosocial en médicos residentes de un hospital público de segundo nivel en el estado de Querétaro (México). Identificación mediante la NOM-035-STPS-2018. *Psicología y educación. Revista de investigación y difusión*.  
<https://revistas.uaq.mx/index.php/psicologia/article/view/1017/831>



- OMS (2017) Protección de la salud de los trabajadores. <http://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/protecting-workers'-health>
- Palacios-Nava, M. Paz, M. (2019) Diferencias en las condiciones de trabajo y su asociación con la frecuencia de burnout en médicos residentes y adjuntos. *Medicina y seguridad del trabajo*, 76-86. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000200002)
- Parra, M. (2003) Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago, Oficina Internacional del Trabajo*. <https://www.enfermeriaaps.com/portal/download/SALUD%20OCUPACIONAL/Conceptos%20basicos%20de%20salud%20laboral.pdf>
- Parra, M. (2003) Conceptos básicos en salud laboral. *Santiago, Oficina Internacional del Trabajo*. <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>
- Ramírez de la Roche, O. Hamui-Sutton, A. Reynaga-Obregon, J. Varela- Ruiz, M. Ponce de León, M. Villanueva, A. Valverde-Luna, I. (2012) Condiciones de trabajo de los médicos pasantes mexicanos durante el servicio social. *Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Perfiles Educativos XXXIV, núm. 138, pp. 92-107*. <https://www.redalyc.org/pdf/132/13224551007.pdf>
- Santos, H. (1999) La flexibilización y las condiciones generales de trabajo. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 1(94). <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.1999.94.3580>.
- Solís, A. y Ortega, M. (2015). *Neoliberalismo y contrarreforma de la legislación laboral (1982-2013)*. México, D.F.:Itaca.