



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2026,
Volumen 10, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1

EL COSTO INVISIBLE DEL ENTRETENIMIENTO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UN CINE DE VERACRUZ

**THE INVISIBLE COST OF ENTERTAINMENT: PSYCHOSOCIAL RISK
FACTORS IN A MOVIE THEATER IN VERACRUZ**

Omar Augusto Torres Reyes
Universidad Veracruzana

Ángel Utrera Rodríguez
Universidad Veracruzana

Alam Yael Huerta Lara
Universidad Veracruzana

Arlette Estefanía Valeriano Herrera
Universidad Veracruzana

El costo invisible del entretenimiento: factores de riesgo psicosocial en un cine de Veracruz

Omar Augusto Torres Reyes¹

S23009753@uv.mx

<https://orcid.org/0009-0008-2902-896X>

Universidad Veracruzana

Facultad de psicología

México

Ángel Utrera Rodríguez

S23009718@uv.mx

<https://orcid.org/0009-0000-3996-2547>

Universidad Veracruzana

Facultad de psicología

México

Alam Yael Huerta Lara

S23009812@uv.mx

<https://orcid.org/0009-0005-6940-3785>

Universidad Veracruzana

Facultad de psicología

México

Arlette Estefanía Valeriano Herrera

avaleriano@uv.mx

<https://orcid.org/0009-0008-6969-7113>

Universidad Veracruzana

Facultad de psicología

México

Autor de correspondencia

RESUMEN

El sector del entretenimiento, específicamente los complejos cinematográficos, constituye un entorno laboral con características que pueden favorecer la aparición de factores de riesgo psicosocial (FRP). En México, la NOM-035-STPS-2018 obliga a su identificación y prevención, aunque existe escasa investigación empírica en este sector. El presente estudio, de enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, se aplicó a 22 trabajadores de un cine. Se utilizó el “Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en centros de trabajo” de la STPS, adaptado a formato digital. Los resultados evidencian la presencia de múltiples factores de riesgo psicosocial en este entorno laboral de entretenimiento, subrayando un “costo invisible” para la salud de los trabajadores. Palabras clave: riesgos psicosociales; cine; NOM-035; Carga de trabajo; Salud laboral. The Invisible Cost of Entertainment: Psychosocial Risk Factors in a Movie Theater in Veracruz The entertainment sector, specifically movie theaters, constitutes a work environment with characteristics that may favor the emergence of psychosocial risk factors (PRFs). In Mexico, NOM-035-STPS-2018 requires their identification and prevention, although there is little empirical research in this sector. The present study, with a quantitative, cross-sectional, and descriptive approach, was applied to 22 cinema workers. The 'Questionnaire to Identify Psychosocial Risk Factors in Workplaces' from the STPS was used, adapted to a digital format. The results show the presence of multiple psychosocial risk factors in this entertainment work environment, highlighting an 'invisible cost' to workers' health.

Keywords: psychosocial risks; cinema; NOM-035; workload; occupational health.

¹ Autor principal

Correspondencia: S23009753@uv.mx

The invisible cost of entertainment: psychosocial risk factors in a movie theater in Veracruz

ABSTRACT

The entertainment sector, specifically movie theaters, constitutes a work environment with characteristics that can favor the emergence of psychosocial risk factors (PSRFs). In Mexico, NOM-035-STPS-2018 mandates their identification and prevention, although there is limited empirical research in this sector. This quantitative, cross-sectional, and descriptive study was conducted with 22 movie theater employees. The STPS's "Questionnaire to Identify Psychosocial Risk Factors in the Workplace," adapted to a digital format, was used. The results demonstrate the presence of multiple psychosocial risk factors in this entertainment work environment, highlighting an "invisible cost" to workers' health. Keywords: psychosocial risks; movie theater; NOM-035; workload; occupational health. The Invisible Cost of Entertainment: Psychosocial Risk Factors in a Movie Theater in Veracruz

The entertainment sector, specifically movie theaters, constitutes a work environment with characteristics that may favor the emergence of psychosocial risk factors (PRFs). In Mexico, NOM-035-STPS-2018 requires their identification and prevention, although there is little empirical research in this sector. The present study, with a quantitative, cross-sectional, and descriptive approach, was applied to 22 cinema workers. The 'Questionnaire to Identify Psychosocial Risk Factors in Workplaces' from the STPS was used, adapted to a digital format. The results show the presence of multiple psychosocial risk factors in this entertainment work environment, highlighting an 'invisible cost' to workers' health.

Keywords: psychosocial risks; cinema; NOM-035; workload; occupational health.

*Artículo recibido 10 diciembre 2025
Aceptado para publicación: 10 enero 2026*



INTRODUCCIÓN

En México, la carga de trabajo constituye un factor de riesgo psicosocial reconocido oficialmente en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual hace referencia a las exigencias cuantitativas, cognitivas y emocionales impuestas al trabajador en el desempeño de sus funciones (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2018) Una carga de trabajo excesiva puede generar consecuencias negativas como estrés, agotamiento físico y mental, así como el desarrollo de enfermedades laborales; de manera similar, una carga inadecuada, ya sea física o mental, requiere estrategias de gestión y prevención para evitar impactos adversos en la salud del trabajador.

Los riesgos psicosociales se refieren a aquellos elementos que pueden producir alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. Estos pueden vinculados directamente al entorno de trabajo, incluyendo aspectos relacionados con la gestión organizacional, la estructura del trabajo, las condiciones de las tareas, la carga física y mental, la jornada laboral, la compensación, el liderazgo, así como otras condiciones inherentes al ejercicio profesional (Méndez & Botero, 2019).

El sector del entretenimiento -y particularmente los complejos cinematográficos- representa un entorno laboral caracterizado por jornadas extensas, turnos rotativos, atención constante al cliente y exigencias físicas y emocionales elevadas, factores que pueden impactar negativamente en el bienestar de los empleados. A pesar de la amplia presencia de este sector en el país, existe una limitada producción científica que analice los factores de riesgo psicosocial a los que se enfrentan los trabajadores en estos espacios laborales.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 establece la obligación de identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. Publicada en 2018, define dichos factores como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, alteraciones no orgánicas del ciclo sueño-vigilia, estrés grave y trastornos de adaptación, derivados de la naturaleza de las funciones del puesto, el tipo de jornada de laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral (STPS, 2018).

Entre los principales factores de riesgo psicosocial que contempla la norma se encuentran: condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; cargas de trabajo excesivas en relación con la capacidad del trabajador; limitaciones para influir en la organización y desarrollo del trabajo; jornadas laborales



superiores a las establecidas en la Ley Federal del Trabajo; rotación de turnos nocturnos sin periodos adecuados de recuperación; interferencia en la relación trabajo-familia; prácticas de liderazgo negativo y relaciones laborales desfavorables (Cotonieto-Martínez, 2021)

A nivel internacional, existe un consenso general respecto a la creciente relevancia de los factores psicosociales relacionados con el trabajo. A diferencia de otros riesgos laborales –como los químicos, físicos, biológicos o ergonómicos-, los riesgos psicosociales carecen de estrategias de control suficientemente desarrolladas. La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud los definen como el resultado de la interacción entre el trabajo, su entorno, la organización laboral y las características personales del trabajador, las cuales, a través de las percepciones y experiencias, pueden influir negativamente en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (OIT/OMS, 1984).

Luna-Chávez, et al. (2021) mediante una investigación sistemática sobre factores psicosociales e intervención, identificaron que existen pocos estudios que propongan intervenciones integrales que aborden estos riesgos desde una perspectiva organizacional completa.

Diversas investigaciones han demostrado que los factores psicosociales nocivos incrementan significativamente el riesgo de desgaste psíquico y estrés laboral. Carrión-García y Hernández-García (2018), en un estudio realizado con 500 trabajadores en Jalisco, México, encontraron que la carga y el ritmo de trabajo constituyen el principal predictor del desgaste psíquico, duplicando la probabilidad de afectaciones a la salud cuando son percibidos negativamente.

Asimismo, estudios recientes indican que México se posiciona como uno de los países con mayor nivel de estrés laboral, según la Asociación de Internet MX y OCC Mundial, aproximadamente el 60% de los trabajadores experimentó estrés laboral tras la pandemia de COVID-19, agravado por condiciones como el teletrabajo, jornadas extensas y entornos laborales desfavorables. A pesar de ello, la mayoría de las empresas no implementa acciones suficientes para mitigar este fenómeno (Barrena, et al., 2024).

El estrés laboral no solo afecta el bienestar psicológico, sino que también tiene repercusiones físicas que disminuyen el rendimiento, la eficiencia y la satisfacción laboral. Aguirre y Palacio (2022) señalan que la promoción de la salud mental dentro de las organizaciones es un elemento clave para la reducción de los riesgos psicosociales y para el fortalecimiento de un clima organizacional favorable.

La Organización Mundial de la Salud ha advertido que las condiciones laborales deficientes, como cargas excesivas, falta de apoyo social y jornadas prolongadas, incrementan la probabilidad de desarrollar trastornos mentales y físicos. A nivel mundial, se estima que la depresión y la ansiedad ocasionan la pérdida de más de 12 mil millones de días laborales anualmente (OMS, 2020).

Los jóvenes trabajadores constituyen un grupo particularmente vulnerable. Rodríguez Araujo (2023) destaca que la sobrecarga laboral, la asignación desproporcionada de funciones y la falta de apoyo organizacional afectan negativamente la calidad de vida, el desempeño y la salud mental de los jóvenes, incrementando los niveles de estrés y depresión, e incluso propiciando el abandono laboral.

A causa de los efectos que pueden ocasionar los factores de riesgo psicosocial, La ley y los organismos internacionales como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) buscan proteger los trabajadores en cualquier parte del mundo aprobando distintas leyes y normas con el fin de crear una protección para los trabajadores que se encuentran expuestos a enfermedades y accidentes laborales y de esa manera poder prevenirlos. Estas normativas sirven como guía para que las organizaciones puedan realizar un adecuado acompañamiento a los trabajadores y poder brindar un entorno laboral donde puedan realizar sus funciones sin verse afectados por los factores de riesgo psicosocial (Moreno y Báez, 2010 citado en Zaldivar,& Encalada, 2021). La norma-035 exige lo siguiente para la aplicación de los centros de trabajo: establecer, implantar, mantener y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales; identificar, analizar y adoptar medidas para la prevención de factores de riesgo psicosocial; evaluar y promover el entorno organizacional favorable; identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimiento traumáticos y canalizarlos para su atención; practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial; difundir y proporcionar información a los trabajadores; llevar registros de los resultados del análisis de los factores de riesgo psicosocial; En el campo de la globalización es relevante destacar la evolución y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas que día a día buscan la mejora continua en sus actividades y procesos, y sobre todo en el cuidado del recurso humano. De tal manera que la entrada en vigor de la NOM 035 es un reto de implementación para las empresas de diferentes tamaños, ya que para unas es más difícil la aplicación de dicha norma que para otras ya sea por su tamaño o por los recursos con los que cuenta (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).



Por su parte, Robinet, (2020), Betancourt (2020) y Molero (2020), citados por Moyano, Noroña y Vega (2022) en estudios sobre exposición de factores de riesgo en personal sanitario, establecen que la carga de trabajo es la razón que provoca un agotamiento y fatiga nunca vistos en un grupo humano que ya está agobiado por altas demandas laborales. De manera similar, los autores concluyen que en los próximos años se registrarán graves enfermedades físicas y mentales si no se toman medidas de prevención en las casas de salud. En diversos estudios que se realizan sobre clima laboral, se analizan las implicaciones en la productividad y motivación de trabajadores de hospitales públicos y privados, y cómo los estresores influyen en la percepción del ambiente de trabajo. En el orden de esos estudios, los autores admiten que la opinión del clima laboral se reduce en un 25 %, 44 % y 39 % respectivamente, en comparación con mediciones realizadas antes de pandemia de COVID-19. Dentro de las principales razones establecidas, están la separación de los trabajadores, el cambio drástico del contenido, características de la tarea y la desorganización. (Moyano-Sailema et al. 2022)

Según la OMS, el estrés laboral es un motivo de preocupación creciente en los países en desarrollo, debido a los cambios producidos por la globalización, puesto que se ha visto que la mayor parte de los trabajadores pertenecen al “sector informal de la economía” careciendo de recursos e infraestructura para la protección laboral y así mismo del estrés laboral; además la carencia en el desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y el estrés laboral, hacen difícil para las compañías generar estrategias de control para estos asuntos; en el país se cuenta con políticas que se vienen desarrollando e implementando para manejar este aspecto, la principal está plasmada en la Resolución 2646 del 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral. Es importante determinar los diferentes perfiles de riesgo y protección en cada área de la empresa. El grupo de salud ocupacional de la empresa debe recopilar, analizar y hacer un seguimiento de las diversas variables que componen dichos perfiles, con el fin de intervenirlos a corto, mediano o largo plazo y llevar a cabo programas de prevención en caso de ser necesario (Osorio, Paola, 2011)

Rodríguez Araujo (2023), mediante una investigación documental, describen como el exceso de trabajo tiene consecuencias físicas y psicológicas en los jóvenes, que puede ser un obstáculo e impactar en su



productividad. Otro factor, lo compone la desproporcionada, constante y desmedida asignación de funciones al trabajador, esto lo afecta en su calidad de vida, su desempeño, su rendimiento y satisfacción, ocasionando mayores niveles de estrés y depresión, que en algunos casos ocasiona que abandonen el trabajo. Los jóvenes que se incorporan al mundo laboral están especialmente vulnerados por estos factores de riesgo.

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que su propósito es medir la frecuencia de situaciones que pueden constituir un factor de riesgo psicosocial para los trabajadores. Para ello, se empleó un cuestionario validado por medio de un validado y se analizaron los datos resultantes.

El estudio se dirigió a la totalidad de los trabajadores de un cine ubicado en Boca del Río, Veracruz, cuya plantilla asciende a aproximadamente 40 empleados activos. La población objetivo incluyó todos los puestos (Almacén, Cocina, Coordinación, Limpieza, Mesero/Tablet, Piso, Taquilla, Tesorería) sin exclusiones.

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y de carácter voluntario. A los empleados dispuestos a participar se les proporcionó el instrumento de manera virtual. De este modo se obtuvo una muestra final de 22 participantes.

Se utilizó el "Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo", desarrollado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). Este instrumento fue adaptado a un formato virtual de Google Forms, con la adición de una sección abierta para que los empleados señalaran los problemas más comunes en su entorno laboral. Se mandado mediante link a los voluntarios. El cuestionario muestra un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) superior a 0.7 y cuenta con validez de constructo confirmada mediante análisis factorial. Los índices de ajuste obtenidos fueron satisfactorios: $GFI > 0.90$; $RMSR$ cercano a 0 (máximo 0.08) y $RMSEA < 0.08$.

Previo a la aplicación, se obtuvo la autorización de la gerencia del establecimiento y el consentimiento informado de cada participante, garantizando la confidencialidad de sus respuestas. El cuestionario se distribuyó en línea mediante un enlace único, el cual estuvo activo del 7 y el 11 de octubre de 2025.

Los factores psicosociales en la población trabajadora pueden emanar en desgaste en su salud, por el esfuerzo de la jornada laboral que produce estrés cuando aumenta de manera considerable,



disminuyendo la eficiencia en el trabajo, aumentando de manera progresiva los riesgos en la salud. Los jóvenes trabajadores, debido a su inexperiencia y falta de formación adecuada pueden verse expuestos a una mayor inseguridad laboral y presión para rendir. La falta de apoyo y oportunidades de desarrollo profesional también puede afectar el bienestar emocional y su satisfacción laboral; asimismo, la conciliación entre el trabajo y la vida personal es otro desafío significativo que puede generar estrés y ansiedad que en la actualidad son los que más se asocian a una insana salud mental. Los riesgos psicosociales no solo están presentes en los trabajadores que son considerados adultos sino también en los trabajadores jóvenes, entre los 18 y 28 años, especialmente por las expectativas, miedos y proyección del futuro, quienes ven en el mercado laboral una oportunidad de cimentar su presente, pero, con pocas garantías para el futuro, desde las condiciones laborales. Es por estas razones, que se hace importante potenciar las políticas relacionadas con los jóvenes haciendo diagnósticos en tiempo real, con los cuales poder establecer de una manera oportuna y certera los factores de riesgos psicosociales que les afectan de manera negativa, para mejorar sus condiciones socio laborales, estableciendo canales reales entre la población y las políticas públicas.

En la actualidad, la economía, en virtud de los constantes y vertiginosos cambios que ocurren en todos los espectros del aparato productivo, supone nuevos retos para quienes se incorporan al mercado laboral, que exige de las distintas corporaciones, además de la capacidad técnica para unir a las cadenas de producción locales, nacionales y globales, condiciones de bienestar para sus trabajadores que a su vez protejan sus condiciones de salud física y mental. El exceso de trabajo tiene consecuencias físicas y psicológicas en los jóvenes, que puede ser un obstáculo e impactar en su productividad. Otro factor, lo compone la desproporcionada, constante y desmedida asignación de funciones al trabajador, esto lo afecta en su calidad de vida, su desempeño, su rendimiento y satisfacción, ocasionando mayores niveles de estrés y depresión, que en algunos casos ocasiona que abandonen el trabajo.

La salud mental es una de las dimensiones esenciales de la salud integral, que puede definirse como: “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción, de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad” (Organización Panamericana de la Salud, s.f.). Se



calcula que más del 30% de la población mundial presenta estrés laboral, incluso en países industrializados la cifras alcanzan niveles superiores; en América latina, las estadísticas mencionan que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés en México, Argentina, Chile y Colombia (El empleo, 2015). Un estudio de opinión, realizado en Europa, muestra que más de la mitad de los trabajadores considera que es frecuente el problema del estrés en el trabajo, entre las causas son la reorganización en el trabajo, la inseguridad en el puesto de trabajo, largas jornadas de trabajo, el acoso y la violencia en el trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016). Con relación al escenario se considera una gran carga social, por lo que la sociedad se ha vuelto más sensible a los efectos adversos que tienen sobre la salud, los riesgos psicosociales, como lo reflejan los casos de acoso laboral o psicológico, síndrome de Burnout en el trabajo, trastornos de ansiedad, si bien asociados a las relaciones y las condiciones de trabajo, e incluso a la sobrecarga laboral. La promoción y prevención de la salud mental y su reconocimiento dentro de las organizaciones es una parte fundamental para la disminución de riesgos psicosociales asociado a un clima organizacional adecuado. (Aguirre & Palacio, 2022).

En Ecuador, los riesgos psicosociales son regidos por programa de prevención de riesgos psicosociales. En el país se establece que los trabajadores tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de riesgos psicosociales y a recibir protección contra la exposición a estos riesgos en el lugar de trabajo. Zapata y Riera (2024) corroboran mediante una evaluación cuantitativa que los factores de riesgo psicosociales pueden contribuir al desarrollo de enfermedades y estrés en el entorno laboral, tanto físicas como mentales. Estos factores de riesgo no solo afectan la salud del trabajador, sino también tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos. El estudio determinó, según los cuestionarios aplicados, que las principales dimensiones que provocan riesgos psicosociales y estrés laboral en el IESS Ambato son: las condiciones de trabajo, recuperación, y salud auto percibida; que conlleva a la necesidad de un fortalecimiento del liderazgo y de mejoras en las condiciones laborales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizó un análisis mediante estadística descriptiva para analizar los resultados e identificar tendencias generales en la percepción del riesgo psicosocial. La muestra compuesta por 22 trabajadores, presenta un perfil predominantemente joven, con edades que oscilan entre los 19 y 53 años y una media

de 25.7 años. En su mayoría está integrada por empleados de nivel operativo, seguidos de coordinadores y gerentes.

Los resultados globales del cuestionario señalan un nivel de riesgo psicosocial alto. Un 50% de la muestra se ubica en un nivel de riesgo alto y un 18% adicional en un nivel muy alto, lo que evidencia una situación colectiva que requiere intervención. Como señalan Zapata y colaboradores (2024), los índices elevados de estos factores pueden desencadenar estrés y otras afectaciones, impactando no solo al individuo sino también a la organización.

El dominio identificado con un nivel de riesgo Muy alto es la Carga de trabajo. Por su parte, se clasifican con riesgo alto la interferencia trabajo- familia y los factores propios de la actividad. A un nivel de riesgo medio se encuentran las condiciones en el ambiente de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, la jornada de trabajo extensa y el liderazgo. Finalmente, los dominios de relaciones en el trabajo y violencia laboral son los únicos que presentan un nivel de riesgo bajo.

El análisis por puesto confirma el riesgo general y revela diferencias significativas:

Alto riesgo: Mesero/Tablet, Taquilla, Tesorero y Coordinador. Estos puestos enfrentan demandas laborales elevadas, presión por tiempos de atención, interacción constante con clientes, sobrecarga de tareas, y, en algunos casos, supervisión intensa o deficiente y conflictos de comunicación.

Riesgo medio: Piso y Cocina. Su riesgo se concentra principalmente en la carga de trabajo, mientras que presentan niveles bajos en relaciones, jornada y liderazgo.

Muy alto riesgo: Gerente. Los gerentes perciben riesgos especialmente elevados en carga de trabajo, interferencia trabajo- familia, exigencias, supervisión constante y problemas de comunicación.

Los resultados reflejan un entorno laboral en el que las exigencias superan la capacidad de recuperación de los trabajadores, especialmente en periodos de alta demanda. Esto se vincula con investigaciones que identifican como factores psicosociales críticos en México la sobrecarga laboral, la falta de control y la comunicación interna deficiente, coincidiendo con lo hallado por Cotonieto-Martínez, 2021. Asimismo, se relaciona con lo expuesto por Carrión y Hernández (2018) quienes señalan que unos factores psicosociales adecuados actúan como protección ante el desgaste psíquico y las respuestas de estrés, promoviendo un ambiente de trabajo saludable.

Dado que, como indican Aguirre y Palacio (2022), los problemas de salud mental constituyen una de las causas más frecuentes de incapacidad y pérdida de productividad, resulta imperativo tomar acciones correctivas para atender los factores de riesgo psicosocial identificados en niveles alto y muy alto, a fin de prevenir afectaciones a la salud mental de los trabajadores.

Conclusiones

Este diagnóstico revela un escenario de riesgo psicosocial elevado y generalizado en la organización. La combinación de una carga laboral excesiva, una marcada interferencia entre la vida personal y laboral, y factores inherentes a las actividades desempeñadas, configuran un entorno que desafía la capacidad de adaptación y bienestar de los trabajadores. La situación es particularmente crítica para los gerentes y los puestos de atención operativa directa, como meseros y personal de taquilla.

Estos hallazgos no son aislados; se enmarcan en una problemática laboral más amplia, donde la sobrecarga, la falta de autonomía y las deficiencias comunicativas destacan como factores de riesgo prevalentes. Ignorar estas señales conlleva un alto costo, tanto humano como organizacional, predisponiendo al estrés crónico, al desgaste profesional y a una eventual merma en la productividad y en la salud colectiva.

Por lo tanto, se concluye que es urgente e indispensable la implementación de un plan de intervención psicosocial integral. Este plan debe priorizar la reestructuración de la carga de trabajo, la promoción de límites saludables entre el trabajo y la familia, y la mejora de los canales de comunicación y supervisión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2016). *Prevención del estrés laboral*.

<https://osha.europa.eu>

Aguirre, L., & Palacio, V. (2022). Riesgo psicosocial y clima organizacional en las empresas. *Mente Joven*, 11. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/mente_joven/article/view/11424

Barrena, G. H., Núñez, F. Y. V., Sánchez, S. G. O., & Barrientos, L. G. (2024). NOM-035: ¿Solución al estrés laboral? *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 20.

Carrión-García, M. A., & Hernández-Gracia, T. J. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud*, 34(3), 705–714. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000300705



- Cotonieto-Martínez, E. (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana. *Journal of Negative and No Positive Results*, 6(3), 499–523. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3836>
- El Empleo. (2015). Estrés laboral en América Latina. <https://www.elempleo.com>
- Luna-Chávez, E. A., Ramírez-Lira, E., Anaya-Velasco, A., & Díaz-Patiño, D. G. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: Revisión sistemática. *Psicumex*, 11, e399. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.399>
- Méndez Beltrán, J., & Botero Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501–508.
- Moyano-Sailema, P. J., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano. *Revista Médica Electrónica*, 44(5), 771–789.
- NOM-035-STPS-2018. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- OIT/OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Entornos laborales saludables y estrés ocupacional*. OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Salud Mental. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 22 de enero de 2026, de <https://www.paho.org/es/temas/salud-mental>
- Osorio, P. (2011). Estrategias de intervención para mitigar el estrés laboral. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 44–57.
- Rodríguez Araujo, D. L. (2023). Riesgos psicosociales en jóvenes que ingresan al mercado laboral formal en Colombia. *Mundo FESC*, 13(27), 85–98. <https://doi.org/10.61799/2216-0388.1325>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>



Zaldívar, E. M. M., & Encalada, J. M. (2021). Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la NOM-035-STPS-2018 en la calidad de vida laboral. *RILCO DS*, 3(16), 8.

Zapata-Constante, C. A., & Riera-Vázquez, W. L. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del IESS Ambato. *Gestio et Productio*, 6(10), 4–23.
<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>

