6. Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral: un análisis comparativo entre sectores

Ma. Patricia Torres Rivera*
Sofía Cheverría Rivera**
Edgardo García Rosas***
Guadalupe del Carmen Briano Turrent****
Beatriz Virginia Tristán Monrroy*****

DOI: https://doi.org/10.52501/cc.485.06

Resumen

El presente capítulo analiza comparativamente los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial en tres organizaciones de distintos sectores: hotelero, logístico y educativo. El estudio se desarrolló con base en la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018, la cual evalúa diez dominios asociados al bienestar y la calidad de vida laboral. Mediante un diseño cuantitativo, transversal y comparativo, se aplicaron análisis descriptivos e inferenciales (ANOVA) para identificar diferencias significativas entre sectores. Los resultados evidencian contrastes relevantes entre los sectores analizados. El sector hotelero presenta un perfil de riesgo bajo y equilibrado; el sector logístico muestra niveles intermedios asociados con cargas de trabajo y jornadas laborales extensas; mientras que la institución de educación superior (IES) presenta un nivel de riesgo más elevado, vinculado con la falta de

* Doctora en Ciencias de la Administración. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6122-476X
** Doctora en Administración. Profesora-investigadora en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1099-871
*** Doctor en Alta Dirección. Profesor en la Facultad de Enfermería y Nutrición de la UASLP.
**** Doctora en Finanzas y Auditoría. Profesora-investigadora en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8241- 0385
***** Doctora en Administración. Profesora-investigadora en la Unidad Académica Multidisciplinaria Región Altiplano de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9022-8118

control, liderazgo jerárquico y sobrecarga administrativa. Se concluye que las condiciones psicosociales difieren según el tipo de organización y que la implementación de la NOM-035 requiere estrategias adaptadas al contexto productivo y organizacional.

Palabras clave: *riesgos psicosociales, calidad de vida laboral, NOM-035*

Introducción

En las últimas décadas, los riesgos psicosociales han adquirido una relevancia creciente en los debates internacionales sobre salud laboral, productividad y calidad de vida en el trabajo. Organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han advertido que el estrés, la sobrecarga, la violencia y las relaciones laborales conflictivas constituyen amenazas cada vez más frecuentes para el bienestar físico, mental y social de millones de trabajadores en todo el mundo (OIT-OMS, 1984). En su informe conjunto, estos organismos subrayan que la naturaleza cambiante del trabajo (caracterizada por flexibilización, automatización, intensificación del ritmo y mayor complejidad en las interacciones) ha incrementado la exposición a factores de riesgo.

En el caso mexicano, este fenómeno ha cobrado especial importancia. México se ubica entre los países con mayores niveles de estrés laboral en América Latina, y diversos estudios recientes reportan que más del 60% de las personas trabajadoras experimentan estrés asociado a jornadas de trabajo prolongadas, sobrecargas de funciones, liderazgo inadecuado y ambientes laborales tensos (Hernández Barrena et al., 2024). Este escenario motivó la creación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, un instrumento regulatorio cuyo propósito es identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover entornos organizacionales favorables. La NOM-035 ha representado un avance sustantivo en la política laboral mexicana al establecer lineamientos claros para el diagnóstico psicosocial por dominios (*carga de trabajo, jornada, liderazgo, reconocimiento, violencia*, entre otros) e impulsar a las organizaciones a implementar acciones preventivas y correctivas. No obstante, la evidencia reciente ha demostrado

que los riesgos psicosociales no se manifiestan de la misma manera en todos los sectores productivos. Diversos estudios (Martínez et al., 2020; Méndez y Mul, 2021; Raffta et al., 2022) han identificado patrones diferenciados según el tipo de organización; mientras que los sectores intensivos en mano de obra (como logística, manufactura o servicios) muestran mayores riesgos asociados a la carga y la jornada laboral, las instituciones educativas y administrativas tienden a concentrar factores vinculados con el liderazgo, relaciones interpersonales, y falta de control sobre el trabajo. Estas diferencias responden a dinámicas internas, estructuras jerárquicas, características de los puestos y modelos de gestión laboral particulares.

Por ello, comparar distintos sectores laborales bajo una misma metodología ofrece una perspectiva integral para comprender cómo influyen las condiciones psicosociales en la calidad de vida laboral. En particular, los sectores hotelero, logístico y educativo representan realidades contrastantes:

- El sector hotelero se caracteriza por ritmos variables, contacto continuo con usuarios y trabajo en equipo orientado al servicio.
- El sector logístico opera bajo presiones de tiempo, exigencias de cumplimiento inmediato, manejo de mercancías y horarios extendidos.
- El sector educativo público presenta complejidad administrativa, estructuras jerárquicas formales, alta carga cognitiva y demandas relacionales diversas.

Estas diferencias permiten anticipar perfiles psicosociales únicos en cada sector, cuya comprensión es fundamental para impulsar políticas de bienestar, estrategias organizacionales y acciones diferenciadas de prevención de riesgos.

Problema de investigación

El bienestar psicosocial constituye un componente esencial de la calidad de vida laboral, entendida como la percepción de equilibrio entre las condiciones del trabajo, el desarrollo personal y el entorno organizacional. En México, la NOM-035-STPS-2018 se erige como un instrumento

normativo que busca identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, promoviendo entornos organizacionales favorables. No obstante, su grado de implementación y los resultados obtenidos difieren ampliamente entre sectores económicos, tipo de gestión y contextos institucionales.

En particular, sectores como el hotelero y el logístico, caracterizados por ritmos de trabajo intensos, alta carga operativa y escasa autonomía, contrastan con el ámbito de la Educación Superior Pública, donde prevalecen estructuras jerárquicas, múltiples roles laborales y exigencias cognitivas elevadas. Estas diferencias sugieren que la exposición de factores psicosociales y el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 podrían variar significativamente entre organizaciones, afectando de manera diferenciada la percepción de bienestar, la satisfacción y la productividad laboral.

A partir de este contexto, el presente capítulo tiene como objetivo analizar comparativamente los niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial en tres organizaciones pertenecientes a los sectores hotelero, logístico y educativo, utilizando como marco analítico y metodológico la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018. A partir de un enfoque cuantitativo, transversal y comparativo, se busca identificar los dominios de mayor impacto, establecer diferencias significativas entre sectores y discutir sus implicaciones para la calidad de vida laboral y la implementación de la norma.

La aportación central del capítulo reside en mostrar cómo un mismo instrumento normativo revela realidades psicosociales distintas según el sector, lo que permite profundizar en el entendimiento de los riesgos laborales no solo como obligaciones normativas, sino como elementos estructurales del mercado laboral y de la vida organizacional. Este análisis, además, contribuye a la literatura sobre la NOM-035-STPS-2018: *Bienestar laboral y riesgos psicosociales*, proporcionando evidencia empírica comparativa y sectorial en un momento en el que las organizaciones requieren redoblar esfuerzos para garantizar entornos saludables, dignos y sostenibles.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel promedio de exposición a los riesgos psicosociales en los diez dominios de la NOM-035-STPS-2018 para cada organización participante?
2. ¿Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de riesgo psicosocial por dominio entre los tres sectores analizados?
3. ¿Qué dominios específicos muestran una mayor incidencia en el riesgo global alto de los trabajadores, independientemente del sector al que pertenecen?

Hipótesis

H1: Existen diferencias significativas entre las organizaciones en al menos uno de los dominios de riesgo psicosocial evaluados

H2: La empresa del sector logístico presenta mayores puntajes promedio (mayor exposición al riesgo) en los dominios *jornada de trabajo* e *interferencia trabajo-familia* respecto a la empresa hotelera y la institución de educación superior (IES).

H3: La IES muestra mayores puntajes en los dominios *falta de control sobre el trabajo*, *liderazgo* y *relaciones en el trabajo*, debido a la estructura jerárquica y la complejidad de las funciones.

Contexto teórico

Calidad de vida laboral y riesgos psicosociales

La calidad de vida laboral (CVL) se concibe como la percepción que las personas trabajadoras tienen sobre sus condiciones de empleo, su bienestar físico y psicológico, las oportunidades de desarrollo y el equilibrio entre la vida laboral y personal. En términos generales, la CVL se vincula con la satisfacción con el trabajo, la seguridad, la estabilidad, el reconocimiento y las posibilidades de participación en la organización. Autores clásicos han señalado que un trabajo de calidad debe integrar dimensiones de

condiciones adecuadas, justicia organizacional, oportunidad de crecimiento y sentido de pertenencia (Walton, 1973; Sirgy et al., 2001).

Los factores psicosociales en el trabajo constituyen un componente central de dicha calidad de vida. Estos abarcan la organización del trabajo, la carga y ritmo de trabajo, los estilos de liderazgo, la calidad de las relaciones interpersonales, la estabilidad laboral y la violencia o acoso, entre otros (Moreno, 2011; Osorio, 2011). Cuando estas condiciones se perciben como excesivas, ambiguas o injustas, se transforman en riesgos psicosociales que impactan negativamente a la salud física y mental, en el desempeño y en la permanencia en el empleo (Moreno y Báez, 2010; OITOMS, 1984).

En el caso mexicano, diversos trabajos han documentado un alto nivel de estrés laboral y problemáticas asociadas a largas jornadas, sobrecarga, ambientes tóxicos y falta de apoyo organizacional. Hernández Barrena et al. (2024) muestran que México se ubica entre los países con mayores niveles de estrés laboral, y que la pandemia de Covid-19 intensificó la exposición a factores como el teletrabajo, la difuminación de los límites trabajo familia y el incremento de la presión por resultados. Estos hallazgos coinciden con el diagnóstico de que, aun cuando existen marcos normativos, muchas organizaciones no implementan acciones suficientes para prevenir y atender los riesgos psicosociales.

Desde una perspectiva de bienestar, la CVL también se relaciona con indicadores de satisfacción de vida y bienestar subjetivo. Méndez y González (2021) analizan la relación entre satisfacción de vida y riesgos psicosociales bajo el marco de la NOM-035-STPS-2018, y concluyen que la exposición a factores psicosociales elevados se asocia con menor satisfacción vital y mayor malestar psicológico, reforzando la necesidad de políticas organizacionales que favorezcan entornos saludables.

Modelos teóricos de estrés laboral y riesgos psicosociales

El estudio de los riesgos psicosociales se ha nutrido de modelos teóricos que explican cómo se generan el estrés y sus consecuencias en la salud y el desempeño. Entre los más influyentes se encuentran el modelo demanda-control de Karasek (1979), que propone que el estrés laboral surge de

la combinación de altas demandas de trabajo y bajo control o autonomía, y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), que focaliza la tensión que se produce cuando el esfuerzo invertido no se corresponde con las recompensas recibidas (salario, reconocimiento, seguridad).

Estos marcos se articulan con la idea de que el trabajo puede ser fuente tanto de desarrollo como de daño, dependiendo de la forma en que se gestionen las exigencias y los recursos disponibles. En la misma línea, el enfoque de recursos y demandas laborales plantea que la combinación de altas demandas con escasos recursos conduce a agotamiento y *burnout*, mientras que altos recursos favorecen el compromiso y la motivación (Schaufeli y Bakker, 2004).

Para el caso mexicano, estas perspectivas permiten interpretar dominios específicos de la NOM-035-STPS-2018 (*carga de trabajo, jornada, falta de control, liderazgo* y *violencia*) como configuraciones concretas de demandas y recursos que, al alcanzar niveles críticos, deterioran la CVL, incrementan el riesgo de trastornos emocionales y reducen el desempeño organizacional (Martínez et al., 2021; Méndez y Mul, 2021).

La NOM-035-STPS-2018 como política de prevención

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 surge como un instrumento regulatorio para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover entornos organizacionales favorables. La norma establece la obligación de diagnosticar el nivel de riesgo por dominios (*condiciones del ambiente de trabajo, cargas de trabajo* y *jornadas de trabajo, falta de control, relaciones* y *violencia*), implementar medidas de prevención y llevar a cabo acciones de seguimiento (Hernández Barrena et al., 2024).

La Guía de Referencia III contiene el cuestionario más empleado para la evaluación cuantitativa de estos factores. RománBrito et al. (2025) realizan una revisión sistemática de la evidencia psicométrica de este instrumento y señalan que se han acumulado estudios que reportan niveles aceptables de confiabilidad interna para la mayoría de los dominios, así como estruc-

turas factoriales razonablemente estables; sin embargo, también identifican inconsistencias en la medición de dimensiones específicas como *violencia* o *interferencia trabajo-familia,* y la necesidad de estudios adicionales en distintos contextos productivos.

En la misma línea, varios trabajos aplicados han evaluado la implementación de la NOM-035-STPS-2018 en empresas de sectores como lácteos, maquila, servicios deportivos, universidades públicas y desarrollo de software, encontrando que la norma es útil como herramienta diagnóstica, pero que su eficacia depende de la voluntad organizacional para traducir los resultados en planes concretos de intervención (Martínez et al., 2021; Raffta et al., 2022; Moreno y Rodríguez, 2022).

El estudio de Guzmán Mondragón et al. (2025) en un taller automotriz muestra que, tras aplicar un plan de mejora basado en la NOM-035-STPS-2018, se observaron reducciones significativas en el nivel de riesgo en categorías como ambientes de trabajo y factores propios de la organización, aunque dimensiones como liderazgo y relaciones laborales se mantuvieron en niveles de riesgo medio, lo que evidencia la complejidad de intervenir en estilos de gestión y dinámicas relacionales.

Evidencia empírica sobre riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en México

El cuerpo de evidencia empírica reciente en México ha crecido en torno a estudios de caso que aplican la NOM-035-STPS-2018 para caracterizar el riesgo psicosocial por dominio, analizar su relación con variables de salud, satisfacción de vida y desempeño, y proponer planes de intervención específicos.

Martínez et al. (2020) identifican niveles de riesgo relevante en trabajadores administrativos de una universidad pública, particularmente en carga de trabajo, jornada y liderazgo, lo que se vincula con síntomas de estrés y desgaste profesional. Ortiz (2021) documenta un patrón similar en una empresa del sector deportivo de San Luis Potosí, donde las altas demandas y la presión por resultados se combinan con escasos recursos de apoyo, generando un perfil de riesgo alto en varios dominios.

Méndez y Mul (2021) analizan una empresa de gases industriales y encuentran que los dominios de *carga de trabajo, jornada de trabajo* y factores propios de la organización concentran los niveles más elevados de riesgo, con efectos en la salud percibida y la rotación. Raffta et al. (2022) reportan un patrón comparable en el sector maquilador de Sonora, mientras que Martínez et al. (2021) lo documentan en una empresa de lácteos. En conjunto, estos estudios subrayan que los sectores intensivos en trabajo operativo tienden a registrar mayores puntajes en dominios asociados a la organización del tiempo y la carga de trabajo.

De forma transversal, la literatura también ha destacado el peso de la violencia y el acoso como componentes críticos del riesgo psicosocial. Palomo et al. (2023) describen la violencia laboral como problemas grave y persistente, manifestado en agresiones verbales, humillaciones y hostigamiento, que deterioran la salud mental y la percepción de justicia organizacional. Trabajos centrados en la validación del dominio de *violencia* dentro de la NOM035 señalan la necesidad de sensibilizar a las personas trabajadoras para que reconozcan y reporten estas situaciones; así como la necesidad de consolidar mecanismos institucionales de atención, por ejemplo, comisiones internas y protocolos de prevención.

Desde una perspectiva de bienestar integral, varios autores han señalado que la implementación de la NOM035 debe ir mas allá del cumplimiento formal y vincularse con programas de bienestar y desarrollo humano que favorezcan la satisfacción de vida, la salud mental y el compromiso organizacional (Méndez y González, 2021; Hernández Barrena et al., 2024).

Responsabilidad social empresarial pública y entornos psicosociales

La discusión sobre riesgo psicosociales también se enlaza con la responsabilidad social empresarial (RSE), en particular con su dimensión interna. La literatura sobre RSE pública en pequeñas y mediadas empresas (PYMES) mexicanas plantea que las empresas no solo deben cumplir con la normativa laboral, sino también asumir un compromiso activo con la dignidad, el bienestar y el desarrollo de su personal (Hernández Villa y Ricárdez Jiménez, 2023).

En el caso de la RSE pública, se enfatiza el papel de las organizaciones en la generación de valor social, tanto hacia la comunidad como hacia su capital humano, mediante prácticas como la participación, la transparencia, la igualdad de oportunidades y la prevención de la NOM-035, en la medida en que un entorno psicosocial saludable forma parte de la responsabilidad de la organización hacia sus trabajadores y sus familias.

Desde esta óptica, la implementación de planes de mejora del entorno psicosocial como el diseñado en el taller automotriz estudiado por Guzmán Mondragón et al. (2025) puede entenderse coma una expresión concreta de RSE interna, en la que la empresa asume la prevención de riesgos psicosociales como un componente de su compromiso ético y no solo como una obligación regulatoria.

Hacia una articulación entre modelos teóricos: NOM-035-STPS-2018 y mercado laboral

La articulación entre los modelos clásicos de estrés laboral como el enfoque Demanda Control (Karasek, 2979), el modelo esfuerzo-recompensa (Siegrirt, 1996) y la evidencia generada a partir de la NOM-035 permite comprender los riesgos psicosociales como expresiones específicas de desequilibrios en las demandas y los recursos de trabajo. Tal como señalan Moreno y Báez (2010) y Román Brito et al. (2025), estos desbalances explican buena parte de los patrones de riesgo que emergen en sectores con alta presión operativa.

En contextos caracterizados por precariedad, alta rotación y competitividad, como los servicios logísticos, hoteleros y educativos analizados en estudios como los de Hernández Barrena et al. (2024) y Palomo et al. (2023), dichos desequilibrios se traducen en perfiles diferenciados por dominio, los cuales impactan directamente la calidad de vida laboral (Walton, 1973; Sirgy et al., 2001) y, por extensión, la productividad y la sostenibilidad del empleo.

Los estudios revisados coinciden en que la NOM-035-STPS-2018 es una herramienta eficaz para visibilizar los factores de riesgo y priorizar áreas de intervención (Guzmán Mondragón et al., 2025; Román Brito et al.; 2025). Sin embargo, su potencial transformador depende de que las organizaciones

integren los diagnósticos en estrategias más amplias de gestión del talento, bienestar y responsabilidad social, como advierten Hernández Villa y Ricárdez (2023). En este sentido, la combinación de diagnóstico comparativo entre sectores, análisis por dominios y planes de mejora estructurados, como los propuestos en los estudios de Barroso Camiade (2023) y Orozco et al. (2025), constituye una vía pertinente para comprender la relación entre mercados laborales, riesgos psicosociales y calidad de vida, tema central del libro en el que se inscribe este capítulo.

Metodología

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, con un diseño transversal y comparativo. Su objetivo fue analizar las diferencias en los niveles de exposición a factores psicosociales entre tres organizaciones de distintos sectores. Se incluyeron tres centros de trabajo: una empresa del sector hotelero, una empresa del sector logístico y una institución de educación superior (IES) pública. La participación fue voluntaria y anónima, con consentimiento informado, garantizando la confidencialidad de las respuestas. Se aplicó la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018, compuesta por 72 ítems tipo Likert (nunca = 0 a siempre = 4), que evalúan diez dominios psicosociales y el entorno organizacional. Los ítems positivos se invirtieron para mantener la consistencia en la dirección de la escala (valores altos = mayor riesgo). Se tomó como variable independiente: tipo de organización (hotelera, logística, educativa) y como variables dependientes los diez dominios de la NOM-035 y el puntaje de riesgo psicosocial global promedio.

Para el procesamiento y análisis de datos, se obtuvieron promedios individuales por dominio (escala 04). El análisis se realizó a través del paquete estadístico SPSS versión 25 en cuatro etapas: (a) *cálculo de puntajes por dominio*: se obtuvo el promedio individual para cada uno de los diez dominios del cuestionario; (b) *obtención del riesgo global*: se calculó un promedio general por persona, integrando todos los dominios, para identificar el nivel global de exposición al riesgo psicosocial; (c) *integración de resultados por sector*: se promediaron los valores de cada dominio por sector (hotelero,

logístico, IES) para construir tablas y gráficas comparativas; y (d) *análisis de varianza* (ANOVA): se realizó el análisis de variación de un factor para determinar si existían diferencias significativas entre sectores en los dominios evaluados ($p < .05$).

Este capítulo presenta solo el bloque uno del estudio, centrado en la comparación descriptiva de los dominios entre sectores, la identificación de patrones de riesgo y el contraste estadístico mediante ANOVA. El análisis predictivo (bloque dos), se abordará en una publicación posterior.

Resultados

Dado el diseño cuantitativo y comparativo planteado, los resultados se organizan en cuatro apartados que permiten observar progresivamente las diferencias psicosociales entre sectores en los dominios de riesgo psicosocial establecidos por la NOM-035-STPS-2018. Se inicia con un análisis descriptivo, seguido de la representación gráfica de los perfiles, para finalmente contrastar estas diferencias mediante pruebas estadísticas. Este bloque aborda las hipótesis H1, H2 y H3, combinando análisis descriptivos e inferenciales a partir de los promedios por dominio, los perfiles visuales comparativos y las pruebas de significancia estadística. A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos.

En primer lugar, se examinó el comportamiento de cada dominio de la NOM-035 de manera independiente, con el fin de identificar patrones iniciales de exposición al riesgo en cada sector.

Análisis descriptivo por dominio

Este apartado se enfoca en la comparación de los diez dominios psicosociales evaluados por la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 entre las tres organizaciones. Aquí se describen los puntajes promedio por dominio, las diferencias observadas y las pruebas de significancia. Este análisis permite identificar los ámbitos laborales con mayor exposición a factores de riesgo y las diferencias estructurales. Responde a las hipótesis H1, H2 y H3.

En la tabla 6.1 se presentan los promedios obtenidos en los diez dominios de la NOM-035-STPS-2018 para cada una de las organizaciones participantes. En todos los casos, los valores son expresados en una escala de 0 a 4, donde un puntaje cercano a 0 refleja un entorno psicosocial favorable, mientras que valores próximos a 4 indican mayor exposición al riesgo. Los resultados muestran una tendencia diferenciada por sector. La empresa del sector hotelero evidencia puntajes bajos en la mayoría de los dominios, con todos los dominios por debajo de 1.50. No obstante, se observan dos aspectos que requieren atención: la *carga de trabajo* (1.49) y el *reconocimiento del desempeño* (1.47). Estos valores, aunque moderados, sugieren que los empleados perciben cierta sobrecarga de tareas y una posible insuficiencia en los mecanismos de reconocimiento o retroalimentación por parte de los superiores. Los demás dominios como *jornada*, *liderazgo* o *relaciones en el trabajo* presentan promedios bajos, lo que denota un entorno relativamente estable y un clima organizacional favorable.

En contraste, la empresa del sector logístico presenta puntajes más altos en la mayoría de los dominios, destacando *jornada de trabajo* (2.16), *carga de trabajo* (1.96) y *falta de control sobre el trabajo* (1.61), como los más críticos. Estos resultados reflejan la naturaleza operativa y demandante del sector, donde las exigencias físicas, la presión por cumplir tiempos de entrega y la escasa autonomía en la planificación de tareas generan condiciones de mayor exposición al riesgo psicosocial. Los niveles relativamente altos en estos dominios apuntan a la necesidad de revisar la organización de los turnos, la asignación de cargas laborales y los mecanismos de participación en la toma de decisiones.

Por su parte, la IES presenta un perfil de riesgo moderado a alto en comparación con los sectores productivos. Los dominios con mayores puntajes son *carga de trabajo* (1.97), *falta de control sobre el trabajo* (1.91), *jornada de trabajo* (1.86), *relaciones en el trabajo* (1.78) y *reconocimiento del desempeño* (1.73). Estos valores sugieren que, aunque el entorno académico se percibe menos demandante en términos físicos, existen tensiones asociadas a la carga administrativa y docente, a la limitada autonomía profesional y a deficiencias en los procesos de comunicación y reconocimiento institucional. En conjunto, estos factores reflejan un

riesgo psicosocial sostenido, derivado de la coexistencia de múltiples roles laborales y de estructuras jerárquicas con márgenes restringidos de participación.

De manera comparativa, los resultados evidencian que la *carga de trabajo* es el dominio más sensible y transversal entre los tres sectores, manifestándose como un foco de atención común, aunque con diferentes causas y grados de intensidad. Mientras que en el ámbito hotelero el reto principal se asocia a picos de demanda estacional, en el sector logístico las exigencias son constantes y operativas, y en la IES responden a la acumulación de tareas administrativas y académicas.

Así, el análisis de la tabla 6.1 permite afirmar que las diferencias en los dominios reflejan tanto las condiciones estructurales de cada sector como los modelos de gestión y liderazgo, confirmando la existencia de patrones diferenciados de exposición al riesgo psicosocial.

Tabla 6.*1 Comparativo por dominio (0-4)*

Dominio	Empresa sector hotelero	Empresa sector logístico	IES
Ambiente de trabajo	0.78	1.32	1.17
Carga de trabajo	1.49	1.96	1.97
Jornada de trabajo	1.12	2.16	1.86
Interferencia trabajo-familia	0.66	1.29	1.66
Falta de control sobre el trabajo	1.27	1.61	1.91
Liderazgo	0.83	0.80	1.55
Relaciones en el trabajo	0.87	1.01	1.78
Violencia laboral	0.85	0.93	1.59
Reconocimiento del desempeño	1.47	1.25	1.73
Pertenencia e inestabilidad	0.96	0.82	1.10
Riesgo global	1.03	1.31	1.63

Fuente: Elaboración propio con base en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018.

Perfil psicosocial comparativo entre sectores

Si bien el análisis por dominio permite reconocer tendencias puntuales, resulta necesario observar cómo interactúan estos factores a nivel global. Por ello, se elaboró un perfil comparativo mediante una gráfica tipo radar que integra los diez dominios simultáneamente.

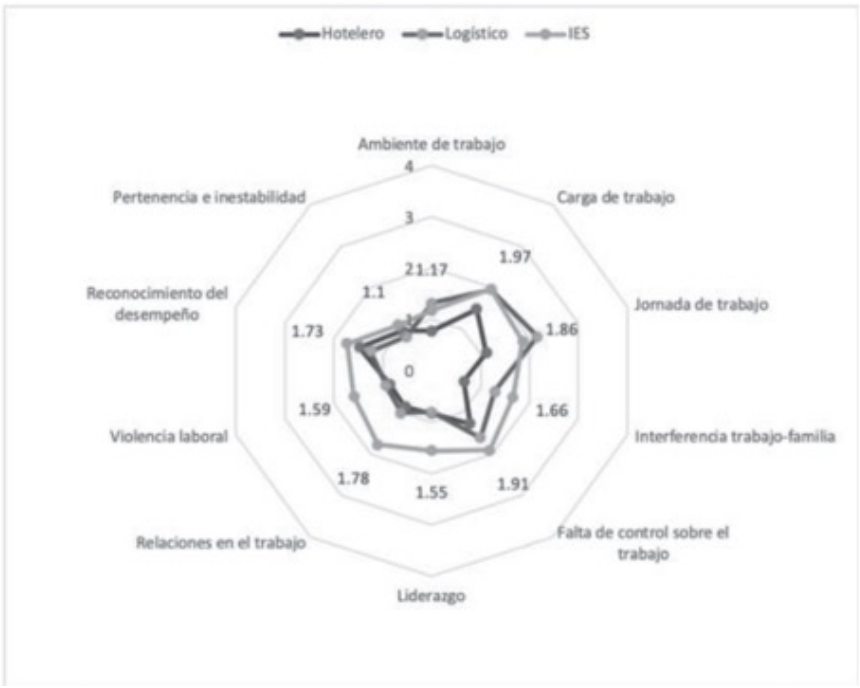
La gráfica 6.1 representa el perfil comparativo de los dominios psicosociales evaluados mediante la Guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018 en las tres organizaciones participantes: una empresa del sector hotelero, una empresa del sector logístico y una institución de educación superior (IES). La gráfica tipo radar permite observar de manera integrada los diez dominios analizados, proyectando en cada eje el nivel promedio de riesgo (escala de 0 a 4, donde 0 indica una condición favorable y 4 un nivel alto de exposición).

En términos generales, se aprecia que la empresa del sector hotelero (línea azul) mantiene un perfil compacto y cercano al centro, lo que refleja un entorno psicosocial estable y con bajo nivel de riesgo. La amplitud de su línea es reducida en la mayoría de los dominios, aunque se observan ligeras expansiones en *carga de trabajo* y *reconocimiento del desempeño*, lo cual coincide con la percepción de una alta demanda operativa y una limitada retroalimentación sobre los logros laborales.

Por el contrario, la empresa del sector logístico (línea verde) presenta una figura más expandida hacia la periferia, especialmente en los dominios de *jornada de trabajo* (2.16), *carga de trabajo* (1.96) y *falta de control sobre el trabajo* (1.61). Este patrón indica un mayor nivel de exposición a riesgos asociados con la sobrecarga laboral, las largas jornadas y la escasa autonomía en la ejecución de tareas. Dichas condiciones son propias de sectores con operaciones continuas y presiones de cumplimiento, lo que eleva la percepción de tensión y fatiga laboral.

Por su parte la IES (línea morada) muestra el perfil más amplio entre las tres organizaciones, con valores elevados en *carga de trabajo* (1.97), *falta de control* (1.91), *jornada* (1.86), *relaciones en el trabajo* (1.78) y *reconocimiento del desempeño* (1.73). Estos resultados sugieren un entorno laboral caracterizado por altas demandas cognitivas y administrativas, poca autonomía, débil reconocimiento institucional y complejidades relacionales derivadas de la estructura jerárquica propia de las instituciones públicas.

Gráfica 6.*1 Perfil comparativo de los dominios psicosociales por sector (0-4)*



Fuente: Elaboración propio con base en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018.

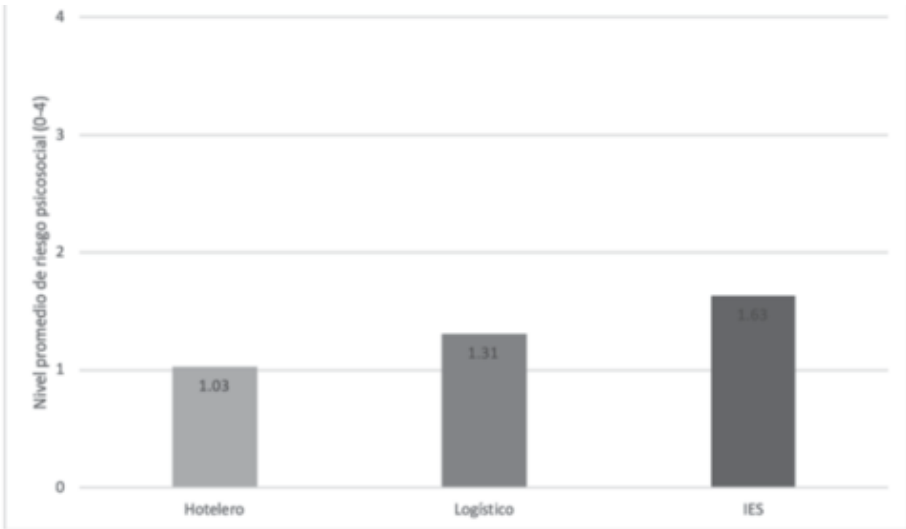
La lectura del perfil general de la gráfica 6.1 se complementa con la gráfica 6.2, que sintetiza la información de manera global al promediar los diez dominios de la NOM-035 para cada organización. Esta representación permite observar de manera concentrada la magnitud del riesgo psicosocial total, proporcionando una medida comparativa del nivel de bienestar laboral alcanzado en cada sector y sirviendo como base para el análisis predictivo presentado en el siguiente apartado.

Niveles globales de riesgo psicosocial

Para complementar la lectura del perfil psicosocial, se calculó un indicador global de riesgo, que resume en un solo valor el comportamiento agregado de los diez dominios en cada organización.

La gráfica 6.2 presenta la comparación del nivel promedio de riesgo psicosocial global entre los sectores analizados. La representación visual permite observar que el sector hotelero presenta el nivel más bajo de riesgo (1.03), seguido del sector logístico (1.31), mientras que la institución de educación superior registra el valor mas alto (1.63). Estos resultados refuerzan la existencia de diferencias sectoriales en la configuración de los factores de riesgo psicosocial, lo que sugiere que las condiciones organizacionales propias de cada entorno laboral influyen de manera significativa en la experiencia psicosocial de los trabajadores.

Gráfica 6.*2 Comparación de riesgo psicosociales global entre sectores (0-4)*



Fuente: Elaboración propio con base en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018.

Finalmente, con el propósito de verificar si las diferencias observadas entre los sectores son estadísticamente significativas, se aplicó un análisis de varianza (ANOVA) por dominio. Este procedimiento permite contrastar las hipótesis desde el punto de vista inferencial.

Análisis inferencial: diferencias significativas por dominio (ANOVA)

La tabla 6.2 presenta los resultados del análisis de varianza (ANOVA de un factor) aplicado a los diez dominios de la NOM-035 con el propósito de determinar si las diferencias observadas entre las tres organizaciones son estadísticamente significativas. Este procedimiento permite contrastar la hipótesis 1 (H1), que plantea la existencia de diferencias por dominio entre al menos dos de las organizaciones evaluadas. En términos generales, los resultados confirman que no todos los dominios presentan el mismo nivel de homogeneidad, lo que sugiere que los entornos laborales difieren en aspectos específicos de la organización del trabajo y las relaciones laborales.

Los valores de F y sus p-valores asociados ($p < 0.05$) indican diferencias estadísticamente significativas en varios dominios clave: j*ornada de trabajo, interferencia trabajo-familia*, *falta de control sobre el trabajo* y *liderazgo*. En estos casos, las diferencias entre sectores son suficientemente amplias para descartar la hipótesis nula de igualdad de medias. El dominio *jornada de trabajo* muestra uno de los valores F más altos, lo que confirma que la empresa del sector logístico concentra los puntajes más elevados en este rubro (2.16), en comparación con el sector hotelero y la IES. Este resultado evidencia que los trabajadores del sector logístico enfrentan exigencias horarias prolongadas y menor equilibrio entre tiempo laboral y personal, un factor reconocido por la NOM-035-STPS-2018 como de alta incidencia en la fatiga y el estrés laboral.

En interferencia trabajo-familia, las diferencias también resultan significativas, situando nuevamente al sector logístico con valores más altos. Este patrón refuerza la relación entre exceso de carga laboral y dificultad para conciliar la vida personal y profesional; un fenómeno característico de sectores con operación continua y demandas de cumplimiento inmediato.

Por otro lado, los dominios *falta de control sobre el trabajo* y *liderazgo presentan* diferencias significativas derivadas del comportamiento observado en la IES, que obtuvo los puntajes más elevados en ambos casos (1.91 y 1.72, respectivamente). Estos resultados reflejan limitaciones en la autonomía profesional y estilos de liderazgo poco participativos, rasgos propios de estructuras jerárquicas con alta formalidad administrativa, como las instituciones de educación superior públicas.

El tamaño del efecto (n^2) calculado para cada dominio muestra valores entre 0.06 y 0.14, correspondientes a efectos medianos según la clasificación de Cohen. Esto significa que, si bien las diferencias no son extremas, tienen relevancia práctica en la gestión del riesgo psicosocial, ya que afectan directamente la percepción de bienestar y el equilibrio laboral. En conjunto, los resultados ANOVA confirman la hipótesis uno (H1), al evidenciar diferencias significativas entre las tres organizaciones en varios dominios clave. Asimismo, los hallazgos respaldan la hipótesis dos (H2), pues el sector logístico presenta las medias más altas en *jornada de trabajo* e *interferencia trabajo-familia*, y, en parte, la hipótesis tres (H3), ya que la IES concentra los valores más elevados en *falta de control* y *liderazgo*, aunque las diferencias en relaciones laborales no alcanzan significancia estadística. Estos hallazgos reafirman la importancia de considerar las características sectoriales y estructurales al implementar la NOM-035, pues el grado de exposición al riesgo psicosocial no depende únicamente del cumplimiento normativo, sino de la forma en que cada organización estructura sus procesos, liderazgos y condiciones de trabajo.

Tabla 6.*2 ANOVA por dominio*

Dominio	F	p-valor	Eta^2	n_hotelero	n_logístico	n_IES
Ambiente de trabajo	10.39	0.0	0.0515	34	308	44
Carga de trabajo	8.5917	0.0002	0.0429	34	308	44
Jornada de trabajo	14.4598	0.0	0.0702	34	308	44
Interferencia trabajo-familia	13.6919	0.0	0.0667	34	308	44
Falta de control sobre el trabajo	9.116	0.0001	0.0454	34	308	44
Liderazgo	14.7916	0.0	0.0717	34	308	44
Relaciones en el trabajo	15.4156	0.0	0.0745	34	308	44
Violencia laboral	24.3181	0.0	0.1127	34	308	44
Reconocimiento del desempeño	6.1711	0.0023	0.0312	34	308	44
Pertenencia e inestabilidad	5.9555	0.0028	0.0302	34	308	44

Fuente: Elaboración propio con base en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018.

En síntesis, los resultados obtenidos en las tablas y gráficas de este apartado confirman la existencia de diferencias sustantivas y estadísticamente significativas entre los tres sectores analizados, tanto en los niveles promedio de los dominios psicosociales como en su comportamiento global. La empresa del sector hotelero muestra un perfil de riesgo bajo y equilibrado, asociado con un entorno laboral más estable y con menores demandas; la empresa del sector logístico evidencia niveles intermedios a altos de exposición, particularmente en los dominios de *jornada de trabajo* e *interferencia trabajo-familia*, derivados de la alta carga operativa y las presiones de tiempo; mientras que la IES refleja un perfil de riesgo más elevado, marcado por la falta de control sobre el trabajo, liderazgo poco participativo y carga administrativa excesiva, características propias de entornos jerárquicos y burocráticos.

El análisis de varianza (ANOVA) permitió constatar que estas diferencias no son casuales, sino estadísticamente significativas en varios dominios clave. En consecuencia, se acepta la hipótesis uno, al demostrarse que las condiciones psicosociales difieren entre los sectores; se confirma la hipótesis dos, al comprobar que el sector logístico presenta mayores niveles de riesgo en *jornada* e *interferencia trabajo-familia*; y se acepta parcialmente la hipótesis tres, dado que la IES mostró los valores más altos en falta de *control* y *liderazgo*, aunque las diferencias en relaciones laborales no alcanzaron significancia estadística.

De manera global, los resultados de este apartado permiten afirmar que las condiciones psicosociales del trabajo no son homogéneas entre sectores, y que las diferencias observadas responden a factores estructurales, organizacionales y culturales propios de cada tipo de organización.

Finalmente, este capítulo constituye la primera fase del estudio, enfocada en la comparación intersectorial de los riesgos psicosociales. En un trabajo posterior, se profundizará en la dimensión predictiva del riesgo global, con el fin de identificar los dominios que incrementan la probabilidad de exposición alta y sus implicaciones para la calidad de vida laboral.

Los patrones identificados en los cuatro análisis permiten comprender que los riesgos psicosociales se comportan de manera diferenciada según el sector. A continuación, se discute cómo estas diferencias se relacionan con los modelos teóricos revisados y con la literatura contemporánea sobre riesgos psicosociales y calidad de vida laboral.

Discusión

Los resultados obtenidos permiten establecer una discusión amplia sobre la manera en que los riesgos psicosociales se manifiestan y diferencian según el sector laboral. En línea con la literatura revisada, los hallazgos confirman que los factores psicosociales no operan de forma homogénea, sino que responden a dinámicas organizacionales, culturales y estructurales particulares que determinan la calidad de vida laboral. Esta discusión integra los resultados empíricos del estudio con los planteamientos teóricos de los modelos de estrés laboral y con estudios recientes sobre implementación de la NOM-035 en México.

Diferencias sectoriales y calidad de vida laboral

Los resultados confirman la hipótesis de que los tres sectores presentan perfiles psicosociales distintos, en coherencia con la perspectiva de Walton (1973) y Sirgy et al. (2001) sobre la calidad de vida laboral como un constructo multidimensional influido por condiciones reales de trabajo, satisfacción de necesidades y percepción de justicia organizacional.

El sector hotelero, aunque mostró los niveles más bajos de riesgo, evidenció áreas susceptibles de mejora, particularmente en carga de trabajo y reconocimiento del desempeño. Estos hallazgos coinciden con investigaciones que destacan la importancia del reconocimiento como recurso laboral clave para mantener la motivación y el compromiso (Schaufeli y Bakker, 2024). Asimismo, refuerzan la idea de que los sectores orientados al servicio, pese a sus exigencias, pueden sostener niveles adecuados de bienestar si se implementan mecanismos de apoyo, comunicación efectiva y retroalimentación constante (Hernández Barrena et al., 2024).

En contraste, el sector logístico presentó valores más elevados en jornada, carga de trabajo y falta de control, lo que sugiere demandas operativas intensas y menores recursos organizacionales. Este patrón se alinea claramente con el modelo DemandaControl de Karasek (1979), el cual señala que las demandas elevadas sin autonomía suficiente incrementan el riesgo de estrés laboral.

Además, la combinación de esfuerzo elevado y recompensas suficientes coincide con el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), particularmente en sectores operativo donde la presión por cumplimiento es continua.

La IES presentó un perfil de riesgo psicosocial más alto, especialmente en los dominios de *falta de control sobre el trabajo, liderazgo* y *relaciones laborales*, lo cual refleja tensiones propias del trabajo académico y administrativo. La literatura coincide en que las universidades suelen presentar retos organizacionales derivados de estructuras jerárquicas formales, dinámicas relacionales complejas y una creciente carga administrativa que se suma a las funciones sustantivas de docencia, investigación y gestión académica (Martínez et al., 2020; Palomo et al., 2023).

En el contexto de las universidades públicas, el trabajo académico contemporáneo ha experimentado una transformación significativa asociada al incremento de procesos de evaluación institucional, acreditación de programas educativos, generación de indicadores de productividad científica y cumplimiento de requerimientos administrativos derivados de políticas de aseguramiento de la calidad. Estas exigencias implican la elaboración constante de informes, reportes de actividades, evidencias de desempeño, participación en cuerpos colegiados y cumplimiento de metas institucionales, lo que genera una acumulación de tareas que se superponen a las responsabilidades tradicionales de docencia, tutoría, investigación y vinculación. Como consecuencia, los trabajadores académicos suelen experimentar una intensificación del trabajo, caracterizada por mayores demandas cognitivas y administrativas, tiempos de respuesta más reducidos y una percepción creciente de sobre carga laboral.

Asimismo, la organización institucional de muchas universidades públicas se caracteriza por estructuras jerárquicas formales y procesos administrativos altamente normados, lo que puede limitar la autonomía profesional y la capacidad de incidir en la toma de decisiones organizacionales. Esta situación se refleja particularmente en el dominio de *falta de control sobre el trabajo*, uno de los factores con mayor puntaje en la IES analizada. De manera complementaria, las dinámicas de liderazgo dentro de estos entornos suelen estar mediadas por criterios administrativos, normativos y de cumplimiento institucional, lo que en ocasiones genera percepciones de liderazgo distante o poco participativo y afecta la calidad de las relaciones laborales.

Desde la perspectiva del modelo del Job-Demands-Resources estas condiciones configuran un escenario en el que los altos niveles de demandas cognitivas, administrativas y relacionales no siempre se acompañan de recursos organizacionales suficientes como autonomía en la toma de decisiones, liderazgo participativo, apoyo institucional o reconocimiento del desempeño; lo cual incrementa la probabilidad de estrés laboral y deterioro del bienestar de los trabajadores (Schaufeli y Bakker, 2004). En este sentido, los resultados obtenidos sugieren que las condiciones psicosociales del trabajo académico se encuentran fuertemente mediadas por factores estructurales propios del sector educativo. En consecuencia, estos hallazgos refuerzan la necesidad de comprender que la calidad de vida laboral es altamente dependiente del contexto sectorial, ya que las condiciones organizacionales, los modelos de gestión y las exigencias institucionales influyen directamente en la experiencia psicosocial de los trabajadores. Esta interpretación coincide con evidencia empírica reciente que muestra que los riesgos psicosociales se configuran de manera diferenciada según el tipo de sector y las características específicas de la organización del trabajo (Raffta et al., 2022; Méndez y Mul, 2021).

El papel de la NOM-035 y las demandas sectoriales

La NOM-035-STPS-2018 fue diseñada como una norma transversal, aplicable a todas las organizaciones; sin embargo, los resultados de este estudio muestran que las interpretación y aplicación de sus lineamientos debe considerar diferencias estructurales entre sectores. Este hallazgo concuerda con RománBrito et al. (2025), quienes señalan que la norma es eficaz como herramienta diagnóstica, pero requiere adaptaciones metodológicas y operativas según las características del entorno laboral.

En el sector hotelero, la norma permite identificar riesgos de reconocimiento y carga, en coherencia con investigaciones que han documentado tensiones en la dinámica del servicio al cliente. En el sector logístico, la norma evidencia factores críticos relacionados con la jornada extendida y la falta de control, lo que coincide con los patrones documentados en industrias operativas. En la IES, la norma ayuda a visibilizar factores

vinculados a la toma de decisiones, liderazgo y clima organizacional, elemento que ha sido recurrente en estudios del ámbito educativo.

Estos resultados sugieren que el uso de la NOM-035 debe transitar hacia modelos híbridos de intervención, donde se combinen: criterios normativos, diagnósticos organizacionales y estrategias específicas por sector.

Implicaciones para la gestión del talento y la responsabilidad social laboral

La evidencia sectorial muestra que las estrategias de intervención deben alinearse con las características particulares de cada sector, lo cual coincide con los postulados de la responsabilidad social interna (Hernández Villa y Ricárdez, 2023). De acuerdo con esta perspectiva, las organizaciones tienen la responsabilidad ética de diseñar condiciones de trabajo que favorezcan el bienestar y permitan el desarrollo personal y profesional.

En el sector hotelero, fortalecer los mecanismos de reconocimiento y retroalimentación podría elevar el compromiso y disminuir la rotación, en coherencia con los modelos de satisfacción laboral. En el sector logístico, equilibrar las cargas laborales, regular los horarios y favorecer la conciliación trabajo familia puede reducir el estrés y mejorar el desempeño.

En educación superior, implementar programas de liderazgo participativo, autonomía docente y desarrollo emocional puede mejorar significativamente el clima laboral y disminuir el desgaste organizacional. Estas implicaciones muestran que la calidad de vida laboral no se logra con intervenciones homogéneas, sino mediante acciones contextualizadas, estructurales y sostenidas.

Aporte del estudio y líneas de investigación futuras

Este estudio aporta evidencia empírica comparativa entre tres sectores laborales de naturaleza distinta, demostrando que los riesgos psicosociales no son universales, sino sectorialmente diferenciados. Asimismo, confirma la relevancia de los modelos teóricos del estrés laboral al explicar

las diferencias observadas en los perfiles psicosociales. Finalmente, se identifican oportunidades de desarrollo en líneas futuras, entre ellas: la construcción del modelo predictivo de riesgo global (segunda fase del proyecto), la ampliación del análisis en otros sectores productivos y la implementación de estudios longitudinales para evaluar la evolución de los riesgos psicosociales a lo largo del tiempo.

Conclusiones

Más allá de la identificación de los niveles de riesgo psicosocial por sector, los resultados permiten comprender cómo estos factores impactan directamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores. Los dominios evaluados en la NOM-035 no solo representan indicadores de riesgo organizacional, sino que reflejan dimensiones clave del bienestar laboral, tales como el equilibrio entre trabajo y vida personal, la percepción de autonomía, lacalidad del liderazgo y el reconocimiento institucional. Por ejemplo, los altos niveles observados en jornada de trabajo e interferencia trabajo-familia en el sector logístico sugieren dificultades para mantener una adecuada conciliación entre las responsabilidades laborales y personales, lo cual constituye uno de los componentes centrales de la calidad de vida laboral. De manera similar, los niveles elevados en falta de control sobre el trabajo y liderazgo identificados en la institución de educación superior pueden traducirse en menores niveles de autonomía profesional, menor participación en la toma de decisiones y un deterioro en la percepción de justicia organizacional. En conjunto, estos resultados evidencian que los riesgos psicosociales identificados no solo representan un problema de cumplimiento normativo, sino que inciden directamente en las condiciones que configuran la calidad de vida laboral de los trabajadores, reafirmando la importancia de abordar estos factores desde una perspectiva integral de bienestar organizacional.

En este sentido, comprender la relación entre los factores de riesgo psicosocial y calidad de vida laboral permite interpretar los resultados del estudio desde una perspectiva más amplia, en la que el análisis de los dominios de la NOM-035 no se limita únicamente a la identificación de con-

diciones adversas, sino que también contribuye a explicar cómo las características organizacionales influyen en el bienestar y la experiencia laboral de los trabajadores. Bajo esta perspectiva, el análisis comparativo entre sectores adquiere especial relevancia, ya que permite identificar patrones diferenciados de exposición al riesgo y comprender cómo las condiciones estructurales de cada entorno laboral influyen en la configuración del bienestar organizacional.

De manera específica, el análisis sectorial confirma que los riesgos psicosociales no se distribuyen de manera uniforme entre los sectores laborales, sino que responden a dinámicas específicas de organización, operación y cultura institucional; lo que coincide con la literatura reciente que hace énfasis en la naturaleza diferenciada del riesgo según el tipo de actividad, las demandas laborales y la estructura organizacional (Martínez et al., 2020; Méndez & Mul, 2021; Raffta et al., 2022).

En el caso del sector hotelero se mostró un perfil de bajo riesgo psicosocial, con valores reducidos en la mayoría de los dominios, aunque con áreas de atención en *carga de trabajo* y *reconocimiento del desempeño*. Estos resultados se alinean con estudios que sugieren que, cuando las organizaciones de servicios implementan procesos de comunicación efectiva, trabajo colaborativo y retroalimentación continua, es posible mantener entornos laborales saludables aún en contextos operativos exigentes (Hernández Barrena et al., 2024).

Por su parte, el sector logístico presentó un riesgo psicosocial intermedio, con especial incidencia en los dominios de *jornada de trabajo* e *interferencia trabajo-familia*. Esto coincide con la literatura que señala que sectores intensivos en procesos operativos, manejo de mercancías y metas de cumplimiento inmediato suelen enfrentar cargas elevadas, turnos extendidos y escasos periodos de recuperación física y emocional (Moreno y Báez, 2010; Orozco et al., 2025). La presencia de estos riesgos tiene implicaciones directas en el bienestar laboral, la conciliación trabajovida y el desgaste físico, lo que subraya la necesidad de intervenciones que equilibren la productividad con estrategias de descanso, turnos equilibrados y autonomía operativa.

Finalmente, la IES concentró los niveles más altos de riesgo psicosocial, especialmente en los dominios de *falta de control, liderazgo, relaciones en el trabajo* y *carga administrativa*. Estos resultados reflejan patrones documen-

tados en estudios previos sobre el sector educativo, donde las estructuras jerárquicas rígidas, las demandas cognitivas intensas, los procesos administrativos complejos y la falta de reconocimiento institucional inciden negativamente en el bienestar de docentes y personal administrativo (Martínez et al., 2020; Palomo et al., 2023).

Desde una perspectiva integradora, estos hallazgos confirman las hipótesis de investigación planteadas:

H1: Existen diferencias significativas entre sectores.
H2: El sector logístico presenta mayores niveles de dominios relacionados con las demandas operativas y la *interferencia trabajo-familia*.
H3: La IES muestra los niveles más elevados en dominios asociados al control, liderazgo y relaciones interpersonales.

En términos de calidad de vida laboral, el estudio refuerza el planteamiento de autores como Waltson (1973) y Sirgy et al. (2001), quienes sostienen que las condiciones laborales inciden directamente en el bienestar, la satisfacción y el equilibrio entre vida personal y trabajo. Asimismo, los resultados se alinean con el modelo demanda-control de Karasek (1979) y el modelo esfuerzore-compensa de Siegrist (1996), al evidenciar que los perfiles psicosociales con mayores demandas y bajos niveles de control o reconocimiento generan mayor tensión y malestar emocional.

Finalmente, este estudio aporta evidencia comparativa que permite visibilizar cómo una misma norma (NOM-035-STPS-2018) revela realidades psicosociales distintas según el sector laboral. Sus resultados abren la puerta para una segunda fase de investigación orientada a construir un modelo predictivo del riesgo global, así como a desarrollar estrategias sectoriales más focalizadas para la prevención y gestión integral de los riesgos psicosociales.

Referencias

Barroso Camiade, C., y PérezCastrejón, E. M. (2023). El análisis de la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM035 y de las estrategias de comunicación utilizadas

al interior de una empresa privada. *Revista Internacional de Relaciones Públicas, 13*(25), 189–200. https://doi.org/10.5783/revrrpp.v13i25.803

Guzmán Mondragón, L. M., Jardinez García, A. E., Morales Cruz, E. U., Arroyo Barranco, C., y Toache Pérez, A. D. (2025). Plan de mejora del entorno psicosocial de un taller automotriz con base en la NOM-035-STPS-2018. *Ciencia y Reflexión. Revista Científica Multidisciplinaria, 4(*2), 588–616. https://doi.org/10.70747/ cr.v4i2.267

Hernández Barrena, G., Venegas Núñez, F. Y., Ordóñez Sánchez, S. G., y Gatica Barrientos, L. (2024). NOM035 ¿solución al estrés laboral? *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales, 20,* 1–13. https://doi.org/10.25009/hccs.v0i20.74

Hernández Villa, X. C., y Ricárdez Jiménez, J. D. (2023). Categorías de responsabilidad social empresarial pública en las PYMES mexicanas. *Trascender. Contabilidad y Gestión, 8*(24), 101–133. https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.225

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285–308.

Martínez, L. M., Hurtado, J. E., y Oliva, J. T. (2021). Análisis de riesgos psicosociales basado en la NOM-035-STPS-2018 en una empresa de lácteos. *Inceptum, 16*(30), 1–18.

Martínez, S. M., Vega, E., Romero, G., De la Fuente, C. S., y Pérez, I. (2020). Identificación de riesgos psicosociales en trabajadores administrativos de una universidad pública. En *Evidencias de la salud pública, psicología, nutrición y metabolismo en población tabasqueña* (pp. 1–20). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Méndez, E. M., y Mul, J. (2021). Factores de riesgo psicosocial en una empresa de comercialización y suministro de gases industriales y medicinales en Yucatán. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 27*(77), 72–93. https://doi.org/10.19136/hitos.a27n77.4248

Méndez, J. A., y González, M. T. (2021). Satisfacción de vida y riesgos psicosociales en el trabajo: La NOM035 frente al bienestar. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México, 10*(20), 1–25. https://doi.org/10.36677/ rpsicologia.v10i20.16717

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 57*(1), 4–19. https://dx.doi.org/10.4321/ S0465546X2011000500002

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales: Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://crunia.udc.gal/permalink/34CISUG_UDC/18irk6q/alma991005147559707714 Moreno, M., & Rodríguez, F. R. (2022). Aplicación de la NOM035 en una empresa de desarrollo de software (Proyecto de aplicación profesional). Universidad Jesuita de Guadalajara. https://hdl. handle.net/11117/9428

Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.* [Informe del Comité Mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo].

Ortiz, A. (2021). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí* [Tesis de li-

cenciatura]. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. https:// repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7561

Osorio, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública,* 2(1), 74–79. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224

Palomo, J. I., Castro, J. I., y Ibarrarán, T. (2023). La violencia laboral: Un grave problema en los centros de trabajo. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis, 19*(2). https://doi.org/10.46443/ catyp.v19i2.340

Raffta, A., Díaz, M. E., López, A. S., y Lizárraga, I. E. (2022). *Identificación, análisis y prevención de factores psicosociales en una empresa del sector maquilador. En Tópicos selectos de administración* (pp. 1–20). Instituto Tecnológico de Hermosillo. https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/5387

RománBrito, G. A., NavaGómez, M. E., BritoOrtiz, J. F., JuárezGarcía, A., BritoNava, E., y GonzálezTorres, V. (2025). *Confiabilidad y validez de la NOM-035-STPS-2018: Una revisión. Ciencia y Reflexión. Revista Científica Multidisciplinaria, 4*(1), 764–785. https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.93

Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multisample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293–315.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of higheffort/low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(1), 27–41.

Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., y Lee, D.J. (2001). A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research, 55*(3), 241–302.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review, 15*(1), 11–21.