

# **ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL AMBIENTE DE TRABAJO DE ACUERDO CON LA NORMA OFICIAL MEXICANA 035 EN EL SECTOR INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS COMO IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD**

Francisca PEDROZA-MONTERO  
Silvia Leticia SÁNCHEZ-FUENTES  
Conrado SANZARRIC-AGUILAR

Universidad de Sonora y Universidad Tecnológica de Hermosillo, Sonora

## **1. INTRODUCCIÓN**

En este apartado se muestra la investigación del análisis de las condiciones generales del ambiente de trabajo de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM 035-STPS-2018) en el sector industrial y de servicios como impacto en la productividad.

Desde el año 2018 la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) exige a toda organización que se cumpla con la NOM 035-STPS-2018 que es de carácter laboral en la cual tiene como principio el cuidado de la salud (psíquica, emocional y física) de los trabajadores.

El objetivo de la investigación es la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en empresas del sector industrial y de servicios en la categoría de ambiente de trabajo, para posteriormente realizar propuestas de mejora.

Con los resultados de esta investigación las empresas tendrán conocimiento de las afectaciones que perciben los trabajadores e indicarán estrategias que ayuden a reducir o eliminar esos riesgos psicosociales y estar cumpliendo cabalmente con la planeación en relación con el crecimiento de la organización.

Se analiza el marco teórico de referencia en base a los conceptos clave para la investigación aplicada; se realiza la aplicación de un instrumento de investigación que se encuentra validado; se hacen los análisis pertinentes para determinar el objetivo; se muestran los resultados y reflexiones, así como la bibliografía consultada.

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Investigación descriptiva**

Se presenta un análisis con variables estadísticas y descriptivas en relación con el cuestionario aplicado mismo que está basado en la guía de referencia (III) de la Norma Oficial Mexicana 035 (2018) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social en México. Del cuestionario se toma la categoría número uno que es en relación con el ambiente de trabajo, en esta categoría se encuentra un dominio que se refiere a las condiciones en el ambiente de trabajo que este a su vez contiene tres dimensiones que son: condiciones peligrosas e inseguras; condiciones deficientes e insalubres y trabajos peligrosos.

Se aplicó el instrumento en el área de producción, a un total de 97 trabajadores en donde las opciones de las respuestas, maneja una escala de 0 a 4; donde 0 significa nunca o siempre en algunas preguntas del cuestionario; 1 casi nunca o casi siempre; 2 algunas veces; 3 casi siempre o casi nunca y 4 siempre o nunca.

### **2.2. Marco Teórico**

Análisis del marco teórico de referencia en base a los conceptos clave para la investigación aplicada, el cual es el siguiente.

Para poder definir el término de productividad, es necesario conocer los factores que están relacionados directamente con ella y poner atención a lo necesario, ya que si determinamos qué factores son los más importantes en ese momento para cualquier organización podemos aprovechar u optimizar al máximo los recursos de las organizaciones que sabemos que son limitados. Una vez que se determinan esos factores esenciales para la organización, se puede definir lo que es productividad; según Gutiérrez<sup>1</sup> Pulido la define:

«La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para

---

<sup>1</sup> Humberto GUTIÉRREZ (2010), p. 21.

generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc.».

En esta definición nos indica que la productividad es un indicador que está relacionada con los resultados obtenidos (bienes y/o servicios) y los insumos que se utilizaron para la obtención de esos resultados (materia prima, mano de obra, gastos en relación con la producción, entre otras cosas).

Chase y Aquilano<sup>2</sup> se refieren a la productividad como la medición que realizan las organizaciones y el desempeño que tienen en la utilización de los recursos.

Alby V.<sup>3</sup> en su libro *Productivity: Measurement and Management* (1994), nos dice que la productividad, quizá sea una de las variables más importantes dentro de las actividades de producción. Entonces podemos decir que la productividad es medible dentro de un estándar universal. Su control es de suma importancia ya que se plantea como objetivos estratégicos para su planeación o para la mejora de la competitividad.

Existen varios factores que afectan a la productividad (Torres<sup>4</sup>, 1997; Pedraza y Navarro<sup>5</sup>, 2006); Alby (1994) nos indica que tres de ellos, las organizaciones pueden controlar a su totalidad, entre ellos está la capacidad instalada (por ejemplo cuántas unidades al año se puede producir, o mensual o diariamente que eso se mide con equipo e instalaciones, la tecnología con que cuenta, etc.); capacitación y experiencia del recurso humano (desarrollo de las habilidades) y la calidad que esto conlleva a la organización, motivación, incentivos y procedimientos.

Las organizaciones en su búsqueda de ser más competitivas y productivas utilizan modelos para mediciones de su productividad, uno de ellos es el modelo de manufactura esbelta que fue desarrollado en Japón por Toyota Motor Corporation (Lewis<sup>6</sup>, 2000). Este modelo tiene tres principios fundamentales (Womack y Ross<sup>7</sup>, 1990): flujo de materiales e información en todas las funciones del negocio; el cliente es el que jala la demanda, en vez que la organización la empuje, y mejora continua para el desarrollo del personal.

---

<sup>2</sup> Richard CHASE y Nicholas J. AQUILANO (1998).

<sup>3</sup> VIC ALBY (1994). p. MAT 4.1.

<sup>4</sup> Z. TORRES (1997).

<sup>5</sup> Oscar Hugo PEDRAZA y José César LENIN NAVARRO (2006).

<sup>6</sup> Michael A. LEWIS (2000), pp. 959-978.

<sup>7</sup> James P. WOMACK y Daniel ROOS (1990).

Conforme pasa el tiempo y sobre todo énfasis en las necesidades de los clientes, las organizaciones han mejorado la calidad y la productividad utilizando herramientas de mejora continua a los procesos.

La productividad se puede medir generalmente como una relación de la salida en relación con la entrada de los recursos, podemos realizarla conforme se presenta en la tabla 1:

**TABLA 1**

| Medición parcial        | Salida /<br>Mano de<br>Obra                    | Salida/<br>Capital | Salida /<br>Materiales                                          | Salida /<br>Energía |
|-------------------------|------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|
| Medición multifactorial | Salida / (Mano de obra +<br>Capital + Energía) |                    | Salida / (Mano de Obra +<br>Capital + Materiales)               |                     |
| Medición total          | Salidas / Entradas                             |                    | Bienes y servicios<br>producidos / Todos los<br>recursos usados |                     |

Fuente: Chase y Aquilano<sup>8</sup> (1998), cap. 2, p. 41.

Riggs<sup>9</sup> (2003) nos indica que un modelo de productividad total se puede calcular de la siguiente manera:

$$\text{Índice de productividad total} = (\text{Ventas} + \text{Cambio de Inventario} + \text{Planta}) / (\text{Mano de obra} + \text{Materiales} + \text{Servicios} + \text{Depreciación} + \text{Inversión})$$

Renden y Heizer<sup>10</sup> (1996), se refieren a la productividad como la mejora del proceso productivo.

Si bien vemos que uno de los factores importantes que mencionan los autores al medir lo que es la productividad es la mano de obra (conocido también como el Recurso Humano); en el cual está implicado las habilidades, actitudes, aptitudes, conocimientos acumulados, entre otras cosas. Es uno de los factores clave para elaborar producto y/o servicios y la calidad de este.

Si analizamos la siguiente figura 1, tenemos:

La productividad de planta se determina por los factores producto y producción que están en el mismo nivel de equivalencia; lo cual podemos determinar una relación entre ellos que están relacionados por los recursos, las operaciones y las instalaciones.

Para obtener productividad en los productos, esta se debe a la eficacia de los recursos y la eficacia de las operaciones. La eficacia de los

<sup>8</sup> Richard CHASE y Nicholas J. AQUILANO (1998), p. 41.

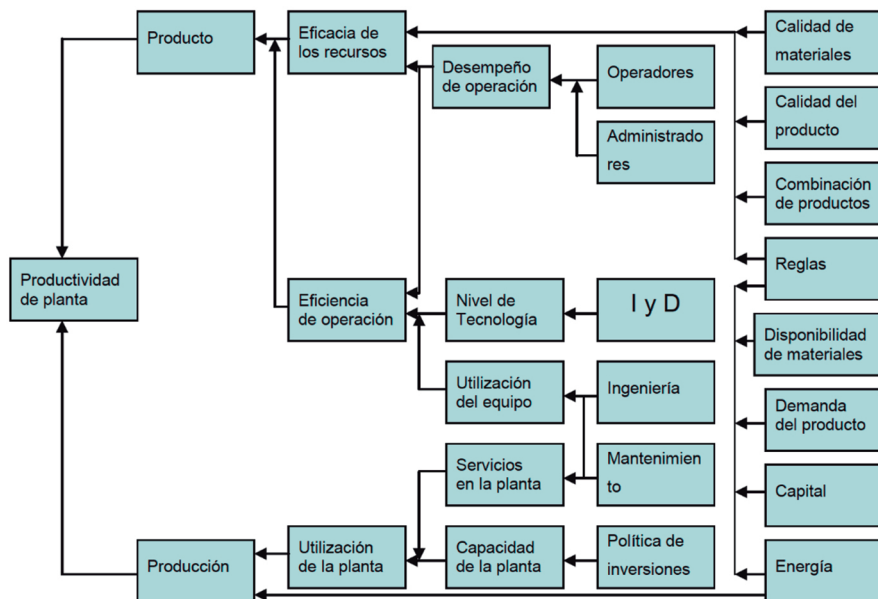
<sup>9</sup> James L. RIGGS (2003).

<sup>10</sup> Barry RENDEN y Jay HEIZER (1996).

recursos depende de la calidad de los materiales, calidad del producto, combinación de productos y reglas y el desempeño de la operación (la cual la ejecutan los operadores y administradores).

La eficiencia de operación es el desempeño de la operación, nivel de tecnología y utilización del equipo.

**FIGURA 1**



Fuente: Libro de sistemas de producción. Planeación, Análisis y Control, Riggs<sup>11</sup> (2003), p. 614.

Estos factores clave (recurso humano, nivel de tecnología y utilización del equipo) están dentro de la gestión y control de las empresas. Pedraza<sup>12</sup> (2006) los llama factores internos de la productividad de la empresa, que estos a su vez se clasifican en factores duros y factores blandos; de los cuales las personas, organización y sistemas, métodos de trabajo y estilos de organización están dentro de los factores blandos.

Los factores internos, para lograr su máximo desempeño se deberán gestionar las condiciones favorables, ya que esto genera grandes beneficios en los procesos que llevan a cabo, mejorando las condiciones laborales, el cual tendrá un efecto positivo en la productividad.

<sup>11</sup> James L. RIGGS (2003), p. 614.

<sup>12</sup> Oscar Hugo PEDRAZA y José César LENIN NAVARRO (2006).

El ambiente de trabajo influye sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Se trata de las condiciones que se viven en el entorno laboral.

La norma ISO 9001<sup>13</sup>, elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de calidad; en su punto 6.2 trata del ambiente de trabajo lo cual indica la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

El ambiente de trabajo se vincula con las relaciones humanas, esto significa que el trabajador se lleva bien con sus compañeros de trabajo y sus superiores, lo cual indica que no hay conflictos y discusiones, por tanto, se desempeña en un buen ambiente de trabajo. Otra de las variables para analizar un buen ambiente de trabajo aparte de la interacción social es que el lugar de trabajo se encuentre con las condiciones ambientales (calor, humedad, luz, vibraciones, entre otras) favorables ya que éstas se deben de encontrar en base a la normativa establecida en los centros de trabajo.

El ambiente de trabajo tiene un impacto directo en la productividad ya que sus trabajadores se sienten bien, puesto que existen buenas relaciones de trabajo y están relajados sin ningún temor, acoso o intimidación; hay compromiso con los estándares productivos y con mejorarlos; hay actitudes cordiales y sentido de cooperación; existe entendimiento y motivación; mejor salud y buena relación con la familia.

Al estar analizando el ambiente de trabajo, debemos de revisar las condiciones que están presentes en él, como son los factores de riesgo psicosocial. Los factores de riesgos psicosocial están relacionados directamente con la realización de la tarea. También hay relación directa con el diseño de trabajo (organización y contenido). Un mal diseño de trabajo puede afectar el bienestar o salud (física, psíquica y social) del trabajador como la elaboración del producto.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud define los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puede causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Cuando hay condiciones desfavorables, las consecuencias perjudiciales sobre el bienestar del trabajador pueden ser: estrés, carga mental, fatiga mental, insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, entre otros.

La Norma Oficial Mexicana 035 (NOM 035)<sup>14</sup> define el riesgo psicosocial de la siguiente manera:

---

<sup>13</sup> Norma ISO 9001:2015 (2015), p. 10.

<sup>14</sup> Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018.

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

También la NOM 035 cuenta con un instrumento que contempla las condiciones en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, el control sobre el trabajo, jornadas de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y la violencia laboral. En nuestra investigación utilizamos una guía de referencia donde nos abocamos nada más en las condiciones en el ambiente de trabajo.

### **2.3. Investigación aplicada**

Para el análisis de las condiciones generales del ambiente de trabajo, se aplicó un cuestionario de la guía de referencia (III) de la Norma Oficial Mexicana 035 (2018) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social en México. Del cuestionario se toma la categoría número uno que es en relación con el ambiente de trabajo. En esta categoría se encuentra un dominio que se refiere a las condiciones en el ambiente de trabajo que este a su vez contiene tres dimensiones que son: condiciones peligrosas e inseguras; condiciones deficientes e insalubres y trabajos peligrosos.

Se aplicó el instrumento a cinco empresas en los sectores de servicios e industrial en el área de producción, a un total de 97 trabajadores. Una de las empresas es un grupo familiar que opera a nivel internacional en una gran variedad de servicios logísticos para el ramo automotriz; la segunda empresa considerada es líder mundial en aromatizantes; la tercera empresa es dedicada a proveer soluciones prácticas y soporte para el monitoreo aceros de barrenación, surtido de componentes y refacciones y suministros para las áreas de: Minería y Exploración; la cuarta empresa dedicada a la conducción y distribución de agua y por último tenemos la quinta empresa dedicada a trabajos de torno y soldadura industrial. El instrumento se aplicó por medio de «Google forms» y posteriormente se bajó la base de datos con la información para el análisis.

Las opciones de las respuestas, maneja una escala de 0 a 4; donde 0 significa nunca o siempre en algunas preguntas del cuestionario; 1

casi nunca o casi siempre; 2 algunas veces; 3 casi siempre o casi nunca y 4 siempre o nunca.

Una vez que se analiza la base de datos, determinamos el resultado de la categoría de ambiente de trabajo como se indica en la tabla 2.

**TABLA 2. CALIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA:  
AMBIENTE DE TRABAJO**

| Calificación de la categoría | Nulo despreciable <sup>o</sup> | Bajo                 | Medio                | Alto                 | Muy alto         |
|------------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| Ambiente de trabajo          | $C_{cat} < 3$                  | $3 \leq C_{cat} < 5$ | $5 \leq C_{cat} < 7$ | $7 \leq C_{cat} < 9$ | $C_{cat} \geq 9$ |

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

En la tabla 2 se lee de la siguiente manera: para un resultado nulo o despreciable de los factores de riesgo psicosocial en relación con la categoría ambiente de trabajo, el resultado deberá ser menor a 3; bajo, deberá estar entre tres y menor a 5; medio, entre 5 y menor a 7; alto, entre 7 y menor a 9 y muy alto deberá ser mayor o igual a 9.

La calificación del domino se encuentra en la tabla 3, donde indica los resultados de las condiciones en el ambiente de trabajo.

También en los resultados del domino podemos observar que pueden ser nulo o despreciable, bajo, medio, alto y muy alto.

**TABLA 3. CALIFICACIÓN DE DOMINIO**

| Resultado dominio del                 | Nulo despreciable <sup>o</sup> | Bajo                 | Medio                | Alto                 | Muy alto         |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| Condiciones en el ambiente de trabajo | $C_{dom} < 3$                  | $3 \leq C_{dom} < 5$ | $5 \leq C_{dom} < 7$ | $7 \leq C_{dom} < 9$ | $C_{dom} \geq 9$ |

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

La categoría ambiente de trabajo está compuesta por tres dimensiones como se muestra en la tabla 4, las cuales son:

- Condiciones peligrosas e inseguras.
- Condiciones deficientes e insalubres.
- Trabajos peligrosos.

**TABLA 4. CATEGORÍA, DOMINIO Y DIMENSIONES**

| CATEGORÍA           | DOMINIO                               | DIMENSIÓN                            |
|---------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Ambiente de trabajo | Condiciones en el ambiente de trabajo | Condiciones peligrosas o inseguras   |
|                     |                                       | Condiciones deficientes o insalubres |
|                     |                                       | Trabajos peligrosos                  |

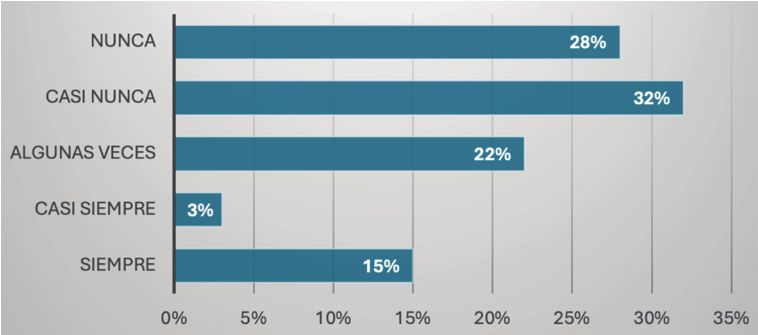
Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.



3. RESULTADOS

Una vez realizada la base de datos, el análisis de datos fue el siguiente; en relación con las condiciones peligrosas e inseguras, en el gráfico 1, la percepción de los trabajadores a los que se le aplicó el cuestionario, un 15 por 100 respondió que siempre están preocupados de sufrir un accidente dentro del área de trabajo, mientras que un 32 por 100 indican que casi nunca se preocupa. También un 3 por 100 señala que siempre está preocupado de sufrir un accidente de trabajo.

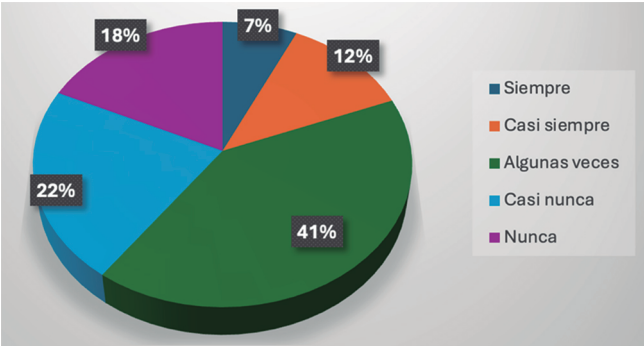
GRÁFICO 1. CONDICIONES PELIGROSAS E INSEGURAS



Fuente: elaboración de los autores.

En relación con las condiciones deficientes o insalubres, los resultados se indican en el gráfico 2; el 7 por 100 perciben que están siempre en condiciones deficientes o insalubres, mientras que el 41 por 100 opinan que algunas veces están trabajando en condiciones deficientes.

GRÁFICO 2. CONDICIONES DEFICIENTES O INSALUBRES



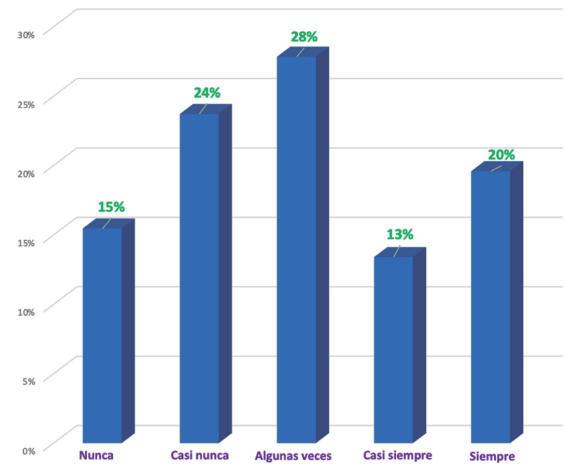
Fuente: elaboración de los autores.

En cuanto a las actividades que realizan, los resultados se encuentran en el gráfico 3, donde le 20 por 100 considera que «siempre» realizan actividades peligrosas; un 28 por 100 indican que algunas veces y un 15 por 100 contesta que las actividades que realizan «nunca» son peligrosas.

Estos son los resultados en cuanto a dimensiones que conforma la categoría de ambiente de trabajo, en relación con la calificación general por la categoría se visualiza en la tabla 5. Podemos observar que el factor de riesgo psicosocial en ambiente de trabajo, el 18 por 100 de los trabajadores consideran un riesgo muy alto; el 14 por 100 riesgo alto; mientras que el 18 por 100 considera que es «nulo o despreciable» (véase tabla 5).

En general el factor de riesgo psicosocial en la categoría de ambiente de trabajo de acuerdo con la NOM 035 en las empresas analizadas da como resultado «Medio», en base a los resultados obtenidos.

GRÁFICO 3. TRABAJOS PELIGROSOS



Fuente: elaboración de los autores.

TABLA 5. RESULTADOS DE LA CATEGORÍA DE AMBIENTE DE TRABAJO

| Calificación        | Porcentaje |
|---------------------|------------|
| Nulo o despreciable | 18%        |
| Bajo                | 26%        |
| Medio               | 25%        |
| Alto                | 14%        |
| Muy alto            | 18%        |

Fuente: elaboración de los autores.

Si consideramos los criterios para la necesidad de acción de la NOM 035, la tabla 6 nos indica lo siguiente: Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un programa de intervención.

**TABLA 6. CRITERIOS PARA LA TOMA DE DECISIONES**

| Nivel de riesgo | Necesidad de acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muy alto        | Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.                              |
| Alto            | Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| Medio           | Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.                                                                                                                                                                                                                              |
| Bajo            | Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nulo            | El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

*Fuente:* Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

## 4. DISCUSIÓN

La relación entre las condiciones generales de ambiente de trabajo y la productividad es un tema de gran interés tanto para investigadores como para gerentes de empresas. Las condiciones del ambiente de trabajo incluyen una variedad de factores físicos, psicológicos y sociales que pueden influir significativamente en la eficiencia y efectividad de los empleados. Aquí se presentan algunos puntos clave de esta relación:

### 1. *Condiciones físicas*

— Iluminación: una buena iluminación reduce la fatiga ocular y aumenta la concentración, lo cual puede mejorar la productividad.

— Ruido: un ambiente con ruido controlado puede reducir las distracciones y el estrés, permitiendo a los empleados concentrarse mejor.

— Temperatura y ventilación: un ambiente con temperatura y ventilación adecuadas mejora la comodidad y, por ende, la eficiencia del trabajo.

— Ergonomía: mobiliario y equipo ergonómicos pueden prevenir lesiones y aumentar el confort, reduciendo el ausentismo y mejorando el rendimiento.

### 2. *Condiciones psicológicas*

— Estrés: un nivel moderado de estrés puede ser motivador, pero niveles altos de estrés pueden reducir la productividad, causar *burnout* y aumentar el absentismo.

— Motivación: factores como el reconocimiento, la retroalimentación positiva y las oportunidades de desarrollo profesional pueden aumentar la motivación y, consecuentemente, la productividad.

— Satisfacción laboral: empleados satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos. Esto incluye satisfacción con el tipo de trabajo, las responsabilidades y la cultura organizacional.

### 3. *Condiciones sociales*

— Relaciones interpersonales: un ambiente de trabajo con buenas relaciones interpersonales y un sentido de comunidad puede aumentar la colaboración y la eficiencia.

— Liderazgo: un liderazgo efectivo que apoya y guía a los empleados puede mejorar la moral y la productividad.

— Comunicación: la comunicación clara y abierta entre los niveles jerárquicos facilita la resolución de problemas y mejora la productividad.

### 4. *Condiciones organizacionales*

— Recursos y herramientas: tener acceso a los recursos y herramientas necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente es crucial para la productividad.

— Políticas y procedimientos: políticas justas y procedimientos claros ayudan a evitar confusiones y conflictos, permitiendo a los empleados trabajar de manera más efectiva.

— Flexibilidad: horarios flexibles y la posibilidad de teletrabajo pueden mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, aumentando la satisfacción y productividad de los empleados.

### **Estudios y Evidencias**

Diversos estudios han demostrado la correlación positiva entre las buenas condiciones de trabajo y la productividad. Por ejemplo:

— Un estudio de la Universidad de Harvard encontró que la mejora en la calidad del aire y la ventilación en las oficinas aumentó la productividad en un 8-11 por 100.

— Un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicó que las empresas que invierten en mejorar las condiciones laborales observan un aumento significativo en la productividad y una disminución en el absentismo.

La creación de un ambiente de trabajo favorable es fundamental para mejorar la productividad. Invertir en mejores condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales no solo beneficia a los empleados al aumentar su bienestar y satisfacción, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento general de la empresa. Las organizaciones que priorizan estas condiciones tienden a tener una fuerza laboral más comprometida, motivada y eficiente, lo que en última instancia se traduce en mejores resultados empresariales.

## **5. CONCLUSIONES**

La importancia del análisis en el ambiente de trabajo en las organizaciones nos ayuda a evaluar la situación de cómo se encuentran internamente en relación a las actividades productivas, los métodos de trabajos, en sí, a la tecnología con que cuenta; también ayuda a cuidar a los elementos clave como el recurso humano ya que es uno de los principales que afectan a la productividad directamente y que es controlable por la organización.

Al saber las oportunidades que pudieran tener las organizaciones en cuanto al ambiente de trabajo, es decir, conocer si los métodos de trabajo son los adecuados, con las herramientas y equipo adecuado, así como las cargas de trabajo, les da a las organizaciones las estrategias para la mejora continua y tener las ventajas competitivas para sobresalir en el mercado, por estar aprovechando de manera óptima los recursos internos. Es de suma importancia que existan buenas relaciones de trabajo, así como las condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo (cumplimiento de la normativa) para que los trabajadores realicen las

actividades de manera segura sin tener preocupaciones de que pudieran tener un accidente potencial; contar con las condiciones favorables, los resultados se verán reflejados en la productividad de la organización ya que se contará con personal trabajando sin estrés, ni trastornos de ansiedad que se derivan de las funciones de los puestos de trabajo.

En cuanto al resultado de las organizaciones que se estudiaron, es de gran importancia mejorar las condiciones de ambientes generales ya que las En general, estas repercusiones pueden incluir:

### *1. Productividad moderada*

— Estabilidad en el rendimiento: los empleados pueden mantener un nivel de productividad aceptable, aunque no óptimo. La ausencia de factores negativos extremos evita caídas drásticas en el rendimiento, pero la falta de condiciones óptimas también impide alcanzar niveles máximos de productividad.

### *2. Motivación y moral del equipo*

— Motivación variable: los empleados pueden sentirse razonablemente satisfechos con su ambiente de trabajo, lo que les permite mantener un nivel básico de motivación. Sin embargo, la falta de incentivos adicionales y mejoras en el ambiente puede hacer que la motivación no sea alta, lo que podría limitar el esfuerzo extra y la iniciativa.

### *3. Satisfacción y compromiso*

— Satisfacción moderada: los trabajadores pueden estar contentos de no enfrentarse a condiciones de trabajo pobres, pero no necesariamente satisfechos como para estar completamente comprometidos. Esto puede resultar en una productividad que cumple con las expectativas mínimas, pero que no excede consistentemente.

### *4. Relaciones interpersonales y colaboración*

— Colaboración adecuada: en un ambiente de condiciones medias, las relaciones interpersonales suelen ser correctas pero no necesariamente excelentes. La colaboración puede ser funcional pero no alcanzar su máximo potencial debido a la falta de cohesión y espíritu de equipo.

### *5. Creatividad e innovación*

— Innovación limitada: un ambiente de trabajo medio no suele inspirar altos niveles de creatividad e innovación. Los empleados pueden centrarse en cumplir con sus tareas básicas sin explorar formas nuevas o más eficientes de hacer las cosas.

### *6. Ausentismo y rotación*

— Ausentismo estable: la tasa de ausentismo puede mantenerse en niveles normales. La falta de factores de estrés extremo ayuda a preve-

nir un alto ausentismo, aunque la ausencia de estímulos significativos para la mejora puede evitar que disminuya más.

— Rotación moderada: la rotación de personal puede ser moderada, ya que los empleados no se sienten obligados a irse debido a malas condiciones, pero tampoco sienten un fuerte compromiso para quedarse a largo plazo.

## 7. Calidad del trabajo

— Calidad aceptable: la calidad del trabajo realizado puede ser aceptable, cumpliendo con los estándares básicos pero no excediéndolos. La falta de presión negativa extrema ayuda a mantener la calidad, pero la falta de condiciones ideales impide su mejora significativa.

En resumen, un ambiente de trabajo con condiciones medias puede proporcionar una base estable para la productividad, evitando los problemas graves asociados con malas condiciones laborales. Sin embargo, también limita el potencial de alcanzar niveles más altos de productividad y eficiencia. Para maximizar la productividad a corto plazo, sería beneficioso que las organizaciones identifiquen áreas específicas de mejora dentro de las condiciones actuales y trabajen en pequeños ajustes que puedan tener un impacto positivo y tangible en el bienestar y rendimiento de sus empleados.

## 6. REFERENCIAS

- ALBY, V. (1994). *Measurement and Management. Transactions of AACE International*, ABI/INFORM Global, p. MAT4.1.
- CEDEÑO LAURENT, José G.; MACNAUGHTON, Piers *et al.* (2021). «Associations between acute exposures to PM<sub>2.5</sub> and carbon dioxide indoors and cognitive function in office workers: a multicounty longitudinal prospective observational study», *Environmental Research Lett.*, 16 (2021) 094047.
- CHASE, R., y AQUILANO, N. (1998). *Production and Operations Management. Manufacturing and Services*, Eight editions, Irwin, United States.
- GALINDO, Mariana y RÍOS, Viridiana (2015). «Productividad», *Revista México ¿cómo vamos?*
- GUTIÉRREZ, Humberto (2010). *Calidad Total y Productividad*, 3.<sup>a</sup> ed., México, McGraw-Hill, p. 21.
- KUMAR, S. Anil y SURESH, N., *Operations Management (With skill Development, Caselets a Cases)* (2008). *New Age International Publishers*, 2.<sup>a</sup> ed., USA.
- LEWIS, M. (2000). «Lean Production and Sustainable Competitive Advantage», *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 20, núm. 8, pp. 959-978.
- PEDRAZA, O., y NAVARRO CHÁVEZ, J. C. L. (2006). *La productividad de las micros y pequeñas empresas de la industria láctea del estado de Michoacán*, 2.<sup>a</sup> ed., México, Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales; Instituto Politécnico Nacional y Escuela Superior de Comercio y Administración.

- RENDER, B., y HEIZER, J. (1996). *Principios de Administración de Operaciones*, 1.<sup>a</sup> ed., México, Pearson Education.
- RIGGS, J. (2003). *Sistemas de producción. Planeación, análisis y control*, 3.<sup>a</sup> ed., México, Limusa Wiley.
- SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, México, MX.
- TORRES, Z. (1997). «La Productividad en las Industrias Micros y Pequeñas de Dulces y Chocolates, Ubicadas en el D. F. y Área Metropolitana», tesis licenciatura, Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración. Plantel Santo Tomás. Sección de Estudios de Posgrado e Investigación.
- WOMACK, J.; JONES, D., y ROSS, D. (1990), *The Machine that Change the World*, Rawson Associates, New York, N. Y.