



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE BOCA DEL RÍO**

**ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS EN EL
ENTORNO LABORAL EN LA AGENCIA ADUANAL HOMES ROJO EN
EL AÑO 2023
TESIS PROFESIONAL**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
ESPECIALIDAD LOGÍSTICA PORTUARIA

Presenta:

ESTEFANIA CARVAJAL TORRALBA
ELVIRA SUGHEY MURILLO RAMIREZ

Asesor(es)
LUZ ELENA HERNANDEZ BARRIENTOS

Boca del Río, Veracruz, Junio 2024

AGRADECIMIENTOS

La presente tesis la dedicamos primordialmente a Dios, por darnos la oportunidad de culminar nuestra carrera y obtener un anhelo tan deseado.

A nuestros padres, por el apoyo incondicional, amor y sacrificio que ha conllevado a lo largo de estos años, sin ellos no podríamos haber culminado este gran logro. Es un honor ser sus hijas, son los mejores padres que podemos tener.

Agradecemos a nuestros docentes, pero en especial a la maestra Luz Elena Hernandez Barrientos, quien nos ha guiado con paciencia, compartiendo sus conocimientos a lo largo no solo de este proyecto, también de la carrera.

Queremos hacer una mención muy especial para Doña Josefina Morales, quien impulso siempre los sueños y metas de su nieta Estefania, sin duda alguna nada de esto hubiese sido posible, de no ser por ella, continuara siendo lo que más quiso en la vida cumpliendo con todas sus expectativas.

Para nosotras es un momento muy esperado, único e irrepetible, tenemos la certeza de que perdurara, no solo en las personas a las que agradecemos, sino también a quienes nos acompañaron en este maravilloso viaje, les agradecemos con todo nuestro ser.

RESUMEN

La tesis titulada análisis de los riesgos psicosociales y estrés en el entorno laboral en la agencia aduanal Homs rojo en el año 2023, constituye a la investigación, análisis e identificación con el fin de presentar una propuesta al tema de estudio con la finalidad de determinar el grado de afectación, problemáticas entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, se desarrolló con información previa de las personas en estudio aplicándoles cuestionarios, entrevistas y test.

El propósito principal de la investigación fue generar un compendio de información en la revisión del estado en el ambiente laboral de la organización, a fin de determinar qué se ha dicho, escrito o investigado en torno a los riesgos psicosociales y estrés laboral de tal forma que ello permita inferir sobre la efectividad de dicha investigación, para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en los colaboradores de la empresa. El diseño de la investigación fue cuantitativa.

Se utilizó una metodología de investigación que tradicionalmente se han utilizado en las ciencias empíricas, específicamente se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos, el cual busca la comprensión e interpretación actual de un fenómeno. Para la recopilación de información se revisaron diversas bases de datos como Redalyc y Google Scholar, entre otras. La propuesta en la aplicación de esta investigación se ha llevado a cabo en la práctica y para ello se ha aplicado la instrumentación de Secretaría de trabajo y previsión social a través de la nom-035-stps, la cual identifica a los trabajadores que han sido expuestos en acontecimientos traumáticos con gran impacto a la salud en los mismos.

Para obtener la información necesaria para la elaboración de la investigación se contemplaron los test mencionados en la nom-035-stps. Se aplicaron a 30 colaboradores por la naturaleza de la organización Homs rojo. Aunque la emisión de la norma representa un avance importante, en cuanto a la aplicación de la misma, esta debe ser revisada para mejorar su sustento teórico y metodológico en base al tratamiento de los factores de riesgo psicosocial para los que conforman la organización Homs rojo en la que se basa esta investigación, en su primera parte mide los factores de riesgo psicosocial con el cuestionario de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional favorable en los centros de trabajo propuesto por la nom-035-stps-2018 y en su segunda parte, evalúa el estrés laboral con el Instrumento de estrés laboral. Con dicho instrumento

se indica que existe una relación importante entre ambas variables, lo cual nos indica que cuando los colaboradores se ven expuestos a factores de riesgo psicosocial, en especial a cargas de trabajo excesivas, un liderazgo negativo, falta de reconocimiento, actividades no delimitadas e inclusive violencia laboral. Se encuentran propensos a padecer estrés laboral.

INDICE	
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	12
1. ANTECEDENTES	12
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.2. OBJETIVOS.....	14
General.	14
Objetivos específicos.....	14
1.3. HIPOTESIS	15
CAPÍTULO II	16
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Estrés laboral en la organización.....	16
2.1.2 Concepto de estrés laboral.....	16
2.1.3 Diferencia conceptual entre factores psicosociales y riesgos de trabajo psicosociales.....	17
2.1.4 Tipos de estrés y fases del estrés.	19
2.1.5 Eustres y distres.....	19
2.1.6 Fisiopatología Del Estrés.	20
2.1.6.1 Reacción De Alarma.	20
2.1.6.2. Estado De Resistencia O Adaptación.....	21
2.1.6.3. Fase De Agotamiento.	21
2.1.7 Riesgos Psicológicos En El Trabajo.....	22
2.1.8 Estrés Físico y Estrés Mental.	24
2.1.9 Fundamentos Del Sistema De Seguridad Social a Cargo Del Estado.....	24
2.1.10 Marco Legal	29
2.2. Descripción de la empresa.....	30
2.2.1 Contexto general.	30
2.2.2. Misión.....	31
2.2.3. Visión.....	31
2.2.4. Valores.....	32

2.2.5. Organigrama	32
CAPÍTULO III	33
MÉTODO	33
3.1 Sujeto.....	33
RESULTADOS	35
Análisis del test	74
10. DISCUSION.....	75
11. CONCLUSIONES	76
12. RECOMENDACIONES	78
13. LITERATURA CITADA.....	80
11. ANEXOS.....	81

INDICE DE FIGURAS

Figura No 1 logotipo de la empresa Homs Rojo Agencia Aduanal.	30
Figura No 2 ubicación geográfica de Homs Rojo Agencia Aduanal.	31
Figura No 3 organigrama de Gándara Bienes de Capital S.A de C.V.	32
Figura 4: Permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.	37
Figura 5: Exige hacer mucho esfuerzo físico.	37
Figura 6: Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.	38
Figura 7: se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.	38
Figura 8: Las actividades que realizo son peligrosas.	39
Figura 9: Tiempo adicional a mi turno.	39
Figura 10: Trabajar sin parar.	40
Figura 11: Trabajo acelerado.	40
Figura 12: Concentración en el área de trabajo.	41
Figura 13: El trabajo requiere que memorice mucha información.	41
Figura 14: Toma decisiones difíciles muy rápido.	42
Figura 15: Atienda varios asuntos al mismo tiempo.	42
Figura 16: Responsable de cosas de mucho valor.	43
Figura 17: Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área.	43
Figura 18: Órdenes contradictorias.	44
Figura 19: Me piden hacer cosas innecesarias.	44
Figura 20: Trabajo horas extras.	45
Figura 21: Laborar en días de descanso.	45
Figura 22: El tiempo en el trabajo es mucho.	46
Figura 23: Atiende asuntos de trabajo en días que está en casa.	46
Figura 24: Pienso en las actividades familiares.	47
Figura 25: Mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo.	47
Figura 26: Desarrollo nuevas habilidades.	48
Figura 27: Aspira a un mejor puesto.	48
Figura 28: Toma pausas cuando las necesito.	49
Figura 29: Decido cuanto trabajo realizo durante la jornada laboral.	49
Figura 30: La velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo.	50
Figura 31: Orden de realizar las actividades.	50

Figura 32: Cambios que dificultan el área de trabajo.....	51
Figura 33: Presentan cambios en mi trabajo.	51
Figura 34: Informan con claridad.....	52
Figura 35: Explican claramente los resultados.....	52
Figura 36: Explica claramente los objetivos de mi trabajo.	53
Figura 37: Informan con quién puedo resolver problemas.	53
Figura 38: Asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.	54
Figura 39: Capacitación útil para hacer mi trabajo.	54
Figura 40: Puntos de vista y opiniones.....	55
Figura 41: Puntos de vista y opiniones.....	55
Figura 42: Información relacionada con el trabajo.	56
Figura 43: Reciben orientación laboral.	56
Figura 44: el jefe ayuda a solucionar problemas.....	57
Figura 45: Confianza en el área.....	57
Figura 46: Entre compañeros solucionamos los problemas.	58
Figura 47: En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo.	58
Figura 48: Los compañeros colaboran en el trabajo.	59
Figura 49: Mis compañeros de trabajo me ayudan.	59
Figura 50: Informan sobre lo que hago en mi trabajo.....	60
Figura 51: Mi centro de trabajo me ayuda a mejorar.....	60
Figura 52: Pagan a tiempo mi salario.....	61
Figura 53: El pago que recibo es el que merezco.....	61
Figura 54: Obtengo los resultados esperados en mi trabajo.....	62
Figura 55: Crecer laboralmente.....	62
Figura 56: El trabajo es estable.	63
Figura 57: Rotación de personal.....	63
Figura 58: orgullo de laborar en este centro de trabajo.....	64
Figura 59: Comprometido con mi trabajo.	64
Figura 60: Expresa libremente sin interrupciones.....	65
Figura 61: Críticas constantes a mi persona.....	65
Figura 62: Burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.....	66
Figura 63: Ignora la presencia.....	66

Figura 64: Se manipulan las situaciones de trabajo.	67
Figura 65: Se ignoran los éxitos laborales.	67
Figura 66: Bloquean o impiden las oportunidades.....	68
Figura 67: Actos de violencia.....	68
Figura 68: Brindar servicio a clientes o usuarios.	69
Figura 69: Clientes o usuarios muy enojados.....	69
Figura 70: Atender personas muy necesitadas de ayuda.....	70
Figura 71: Demostrar sentimientos distintos a los míos.	70
Figura 72: Exige atender situaciones de violencia.	71
Figura 73: Jefe de otros trabajadores.....	71
Figura 74: Comunican tarde los asuntos de trabajo.	72
Figura 75: Logro de los resultados del trabajo.....	72
Figura 76: Sugerencias para mejorar su trabajo.	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Encuesta EWCS 2010. Categorías de análisis y número de cuestiones.....	18
Tabla 2. Áreas y puestos de trabajo.....	34
Tabla 3. Política de prevención de riesgos psicosociales.....	35

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos. La investigación tiene como finalidad conocer el clima laboral y los factores psicosociales que pueden afectar a los colaboradores con esto también su busca gestionar eficientemente el capital humano de la empresa y dar a conocer qué tipo de acciones y situaciones pueden afectar laboralmente a los trabajadores y por consiguiente a la empresa en general.

Actualmente por diversos motivos no se lleva como tal una capacitación constante a los trabajadores, ya que elementalmente está enfocada esta área en lo administrativo solamente, por lo cual para fines de este proyecto se evaluará como se labora conjuntamente el capital humano y se brindará una propuesta para mejorar el entorno de los colaboradores de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana Nom-035-Stps-2018, Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo-Identificación, Análisis Y Prevención.

En el capítulo I se abordará la descripción de la empresa y el área de trabajo, para ello se enfocó en el área de recursos humanos, la mayoría de colaboradores se encuentran laborando de manera presencial, ya que a causas de la pandemia del año 2021 algunos de los colaboradores siguen trabajando vía virtual y solo en excepciones de forma presencial acuden a la organización lo que implica nuevos retos para obtener una comunicación efectiva. Se muestra los principales puntos de la investigación como la justificación, las hipótesis planteadas, los objetivos y las delimitaciones y limitaciones de la presente tesis.

En el capítulo II se abordara los temas de investigación profundizando cada uno de ellos buscando la mejor comprensión de la investigación y así con ello buscar su mejor comprensión conceptualizando cada uno de los subtemas de importancia y de interés para la investigación.

En el capítulo III se abordara y explicara los aspectos metodológicos utilizados donde se llevó a cabo el estudio como los instrumentos utilizados y el procedimiento implementado

Al final se presentan los resultados, conclusiones del proyecto y recomendaciones a considerar para mejorar el clima laboral, y poder continuar con la aplicación de la NOM-035.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

El trabajo en las organizaciones han sido históricamente un riesgo para la salud humana, la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. En el ámbito económico-financiero, se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de éste fenómeno laboral se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral.

La aparición de los primeros estados, del sindicalismo, del reconocimiento de los derechos humanos y de las formas modernas de producción empresarial ha disminuido la dureza, frecuentemente inhumana de las condiciones de trabajo. Los aspectos físicos del trabajo tales como horas de trabajo, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido, ambientales y de higiene. El efecto de tales modificaciones ha sido una disminución de la morbilidad y de la siniestralidad en el trabajo. El número de enfermedades laborales y de accidentes se ha controlado parcialmente y ha disminuido su incidencia. Pero probablemente, la mayor modificación se ha producido en el cambio del concepto de salud laboral que ha dejado de ser un problema individual para convertirse en un problema social y empresarial, y, principalmente, en un derecho del trabajador (Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995).

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la “carga de trabajo” a la que se ven enfrentadas las personas que trabajan en un ambiente en el que se manejan grandes cantidades de dinero, además de la presión por dar buenos resultados y no generar o reportar pérdidas financieras.

El estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés. Paradigmas actuales como la globalización de las economías y de la cultura en general abocan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad.

1.1. JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación radica en la identificación de factores de riesgo, limitaciones, puntos de mejora, declives, potenciales u obstáculos en el uso de la norma oficial mexicana nom-035-stps-2018 mediante una propuesta que nos permita la correcta implementación de la misma, factores de riesgo psicosocial en el trabajo e identificación, análisis y prevención dentro de la organización para obtener una mejora en cuanto a la seguridad del personal en la organización al solucionar este problema. La generalización provoca cambios organizacionales que implican nuevos modos de trabajo que expone a los trabajadores a la aparición de nuevas enfermedades ocupacionales y riesgos laborales. De este modo, las investigaciones en el campo de la salud laboral se encuentran en ascenso, dada su aportación a la teoría el entendimiento de constructos que giran alrededor de ésta área, a su funcionamiento y su relación con otros fenómenos, lo cual beneficia al individuo, a la sociedad y a las organizaciones específicamente.

Un sistema de capacitación de las problemáticas que pueden presentar a causa del estrés el personal de la empresa se reducirá las carencias de riesgos y problemáticas a causa del estrés en las distintas áreas que comprende Mediante la capacitación. El estudio del estrés en cualquier contexto donde se desenvuelve el ser humano es de suma importancia, debido al gran impacto que genera en el desarrollo y manejo de otras enfermedades. Si bien, este fenómeno afecta fisiológicamente al individuo, generando síntomas que activan mecanismos bioquímicos a nivel del hipotálamo, hipófisis y glándulas suprarrenales que deprimen o suprimen la respuesta inmune.

Posteriormente la empresa podrá seguir implementando el sistema de manera clara y precisa a sus futuros empleados. Actualmente como se comentó antes se vive el efecto de la globalización que exige un proceso de mejora continua el alto nivel de competitividad al que se enfrentan las

empresas e instituciones ha hecho que la atención se oriente a buscar nuevas formas de prestar un servicio de calidad.

Los riesgos psicosociales también pueden afectar negativamente a la eficiencia de las organizaciones, así como a las economías nacionales, como se menciona esta problemática surge debido a una mala concepción organización y gestión del trabajo como puede ser carga de trabajo excesivas, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador, cambios organizativos mal gestionados, acoso psicológico y sexual entre otros.

Para la organización, los efectos negativos incluyen un bajo rendimiento general de la empresa, un aumento de ausencias y el presentismo (trabajadores que acuden al trabajo cuando están enfermos y no pueden funcionar eficazmente), y una mayor rotación, así como un aumento de los índices de accidentes y lesiones. Las ausencias relacionadas con la salud mental tienden a ser más largas que las derivadas de otras causas, y los factores de riesgo relacionados con el trabajo son un elemento importante que contribuye al aumento de las tasas de jubilación anticipada.

Al abordar proactivamente estos riesgos y promover un entorno laboral saludable, las empresas pueden mejorar la salud y el bienestar de sus empleados, aumentar la productividad y fortalecer su reputación y éxito a largo plazo, es responsabilidad de todos, desde los líderes hasta los empleados, trabajar juntos para crear entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos.

1.2. OBJETIVOS.

General.

Identificar, analizar y determinar los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización HOMS ROJO para promover un entorno organizacional favorable al trabajador, dentro de la organización.

Objetivos específicos.

- Analizar, recopilar e interpretar la información obtenida mediante un test basado en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial en el Trabajo-

Identificación, Análisis Y Prevención dentro de la organización para conocer a la empresa HOMS ROJO

- Determinar y difundir en la organización una política de prevención de riesgos psicosociales y el estrés laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Aplicar medidas y acciones del control cuando sea necesario, a partir de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral.
- Realizar una propuesta de acuerdo con los resultados obtenidos en los formularios y test para implementar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-Stps-2018, Factores De Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención.

1.3. HIPOTESIS

En la empresa Homs rojo encuentra que el estrés percibido por los trabajadores está en función de los factores psicosociales y estrés laboral qué a su vez, puede ser un factor de riesgo para la salud mental, física y emocional. Indicando una relación significativa entre los factores de riesgo psicosociales con este fenómeno, tomando como factores la doble presencia, sigue la dimensión apoyo social, compensaciones, exigencias psicológicas y trabajo activo, en orden respectivo, y siendo más relevantes con el estrés, el apoyo social y exigencias psicológicas y compensaciones. Dados estos resultados se basa para plantear las siguientes hipótesis de investigación:

Existe una relación significativa positiva entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en el entorno organizacional favorable.

H1. Existe una relación significativa positiva entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales.

H2. Existe una relación significativa positiva entre el estrés laboral y la carga de trabajo.

H3. Existe una relación significativa positiva entre el estrés laboral y el control sobre el trabajo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés laboral en la organización.

En los últimos años, el estudio de los riesgos psicosociales ha adquirido mucha importancia, debido a los cambios que se han producido en el mundo del trabajo. Tanto las actividades laborales, como las relaciones laborales, los mercados de trabajo y la propia organización del trabajo se encuentran en un estado constante de cambio y a un ritmo tan rápido que afectan a la capacidad de adaptación. Estas transformaciones han provocado nuevos riesgos psicosociales y también nuevas oportunidades para el desarrollo personal y social.

La creciente preocupación sobre las condiciones laborales y su impacto en la salud de los trabajadores se debe a que las personas pasan gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen un importante y actual problema que frecuentemente es olvidado por las organizaciones, centrándose estas en otros aspectos como obtener el máximo beneficio o rentabilidad empresarial y dejando atrás su mayor y principal activo, la salud de los trabajadores.

Tanto la pequeña como la mediana empresa (pymes) han sufrido estos efectos quizá por tener menos recursos para llevar a cabo la acción preventiva, pero el problema también ha llegado a las grandes empresas con rapidez. De esta manera, se ha hecho necesaria la identificación, evaluación y previsión de los mismos con el objetivo de mejorar la salud de los trabajadores.

2.1.2 Concepto de estrés laboral.

El estrés laboral u ocupacional y sus implicaciones en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevantes y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica (Buendía y Ramos, 2001). Al igual que ocurre con el término estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral.

La organización mundial de la salud (OMS), en su documento --la organización del trabajo y el estrés-- (Leka et al., 2004), define que el estrés laboral como --La reacción que puede tener el individuo ante exigencia y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación--.

Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros.

De igual forma, el estrés laboral amenaza el buen funcionamiento y el cumplimiento de los resultados de la organización. Una organización que no goce de un buen ambiente de trabajo no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo los resultados, sino, en última instancia, la supervivencia de la propia organización, al presentarse aumento del absentismo, menor dedicación al trabajo, deterioro del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, etc.

2.1.3 Diferencia conceptual entre factores psicosociales y riesgos de trabajo psicosociales.

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar "Encuestas nacionales de condiciones de trabajo" y a partir de la tercera encuesta 31 incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones. La serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales.

La Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en México. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo

social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial.

Contexto de trabajo	11	Tiempo de trabajo	12
Intensidad del trabajo	9	Factores Físicos	12
Factores cognitivos	9	Factores psicosociales	7
Salud y bienestar laboral	6	Formación, Desarrollo carreras	8
Organización del trabajo	9	Relaciones sociales	5
Satisfacción laboral	7	Familia-trabajo, seguridad economía	7
Violencia, acoso, discriminación	5		

Tabla 1. Encuesta EWCS 2010. Categorías de análisis y número de cuestiones.

La tabla 1 expone las categorías consideradas y el número de cuestiones por cada una de ellas.

El análisis de la Encuesta 2010 parece indicar que se ha producido un desplazamiento de los factores físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. Como factores psicosociales incluye específicamente los aspectos emocionales asociados al trabajo, como el trabajo con atención al cliente. La sección dedicada a la violencia ha omitido los aspectos referidos al acoso sexual y a la atención sexual no deseada. Con todo, la categorización de las secciones incluye en algunos casos contenidos claramente diferentes.

Algo semejante ocurre con los datos aportados principalmente por el INSHT y las encuestas que ha venido realizando periódicamente. Es en la tercera encuesta nacional (1999) cuando se incorpora por primera vez un apartado dedicado a los factores psicosociales, pero ha sido en la VI Encuesta Nacional 32 en la que se ha atendido de forma más completa a los factores y riesgos psicosociales, incluyendo en el apartado 10 aspectos tales como inseguridad laboral, conflicto trabajo-familia, violencia física, amenazas de violencia y conductas de acoso.

Los datos expuestos indican probablemente que, al menos al nivel, se ha producido un desplazamiento en la atención de los riesgos laborales hacia aquellos de tipo organizacional, social, psicológico, familiar y personal, probablemente como resultado de una triple tendencia: la mejora de las condiciones físicas, ambientales y ergonómicas del trabajo, los cambios organizacionales del trabajo y el desarrollo del trabajo terciario, dedicado a los servicios y la atención a las personas.

2.1.4 Tipos de estrés y fases del estrés.

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Algunos artículos, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

2.1.5 Eustres y distres.

Hay autores que diferencian entre tipos de estrés, distinguiendo entre estrés positivo/bueno o “Eustrés” y estrés negativo/malo o “Distrés”.

Eustrés

Provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. ES normal y deseable tener una cierta activación en algunas situaciones: hablar en público por ejemplo.

Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

Es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, practicar un deporte que te gusta o afrontar algún reto o situación que consideras excitante. El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana.

Distrés

Es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica.

Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal.

No podemos ignorar el estrés o simplemente tolerarlo, el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, las situaciones que nos estresan muchas veces no van a desaparecer, lo que tenemos que hacer es aprender a identificarlo y a combatirlo o reducirlo a niveles más tolerables, Nuestras emociones y formas de ser producen un impacto importante en el funcionamiento de nuestro cuerpo, está claro que el estrés nos puede hacer enfermar porque produce un gran impacto en muchos sistemas y aparatos de nuestro cuerpo (hormonales, cardiovasculares, musculares, digestivos, etc.)

2.1.6 Fisiopatología Del Estrés.

El ser humano sin duda alguna fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas esto como se menciona anteriormente va a depender de las habilidad que los empleados tengan para canalizarla. "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, p. 22).² El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permite que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias las cuales se mencionaran más adelante. Según Melgosa (1999), en la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés.

2.1.6.1 Reacción De Alarma.

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como

mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

Esta fase de alarma, a corto plazo, es adaptativa, pero puede derivar en una exposición del estrés prolongada. Algunos de los síntomas pueden ser: aumento de la frecuencia cardiaca, disminución de la capacidad respiratoria, dilatación de las pupilas, etc.

2.1.6.2. Estado De Resistencia O Adaptación.

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o psicológicos el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

2.1.6.3. Fase De Agotamiento.

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación y en su trabajo su rendimiento laboral presenta un declive impresionante, además su interrelación con el medio se ve gravemente afectado. En este sentido es necesario conocer cada una de las fases o etapas por las cuales atraviesa el individuo con estrés y como este actúa , ya que permitirá en gran medida buscar alternativas para minimizar los efectos negativos de dicho fenómeno y por supuesto identificar todos los órganos involucrados en este Proceso psicopatológico.

2.1.7 Riesgos Psicológicos En El Trabajo.

Este tipo de riesgos proviene de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. En este apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, es decir lo que se ha denominado "riesgos psicosociales emergentes". La Salud en el Trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes, estableció una lista de 42 riesgos psicosociales. Gran parte de estos nuevos riesgos psicosociales están causados por un doble fenómeno: la expansión del sector terciario de la producción, el 51 sector de servicios, y el proceso de la globalización actual en sus múltiples facetas, una de las cuales es la del mercado de trabajo. Ambos procesos están estrechamente asociados. El sector servicios del mercado laboral ha aumentado vertiginosamente desde la mitad del siglo xx a la actualidad. Tal como ha descrito una obra de referencia básica en Ciencias Sociales "El advenimiento de la sociedad Postindustrial", la economía actual se ha desplazado "de los bienes a los servicios" creando un nuevo y expansivo mercado de trabajo que no tiene las mismas condiciones de trabajo que tenía y tiene el sector extractivo o el industrial o manufacturero. El empleo industrial alcanza su apogeo hacia 1970 y a partir de ese momento la mayor parte de los estados europeos, de forma diferente y con diferentes tipos de servicios, entra en un ciclo dominado por la expansión del mercado de servicios, lo que supone un cambio importante en el marco social y material del empleo.

En el cambio se produce en la mitad de la década de los ochenta, en particular de los servicios públicos como consecuencia de la reforma y descentralización de la Administración Pública y como consecuencia de la expansión del estado de bienestar, centrado en la administración y en la sanidad. En el año 2006, dos terceras partes del mercado de trabajo, el 65,7 %, estaban en el mercado laboral de servicios. Los riesgos laborales del mercado de servicios son principalmente psicosociales. Son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de las nuevas organizaciones y sus formas cambiantes.

Son principalmente riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador. Aunque 52 la interacción social siempre ha sido una

característica del trabajo, la novedad consiste en que se ha convertido en su característica central. Entre los riesgos de tipo interactivos la violencia, el acoso y el acoso sexual tienen tasas particularmente altas en el sector servicios, incluso algunos de ellos se dan forma particular en este sector. Ocurre por ejemplo en la violencia de Tipo II o violencia del cliente. Ocurre igualmente de forma particular en el riesgo del acoso sexual debido al establecimiento usual de formas de relación más próximas y en ambientes más restringidos. Aunque tanto la violencia como el acoso sexual pueden ocurrir en contextos laborales generales, sus connotaciones son diferentes.

Algunos de los riesgos psicosociales propios del sector servicios provienen del cambio de rol del trabajador en la misma transacción laboral y comercial. Consiste en que algunas de las transacciones demandadas pueden afectar a áreas de la propia identidad del trabajador. Lo que se puede solicitar en algunas transacciones laborales no es que el trabajador medie en la obtención de un bien u objetivo, como un café, sino que el objeto del servicio son características personales del trabajador, como su competencia, su dedicación y atención; es lo que ocurre en el área de la salud y la educación y en otras áreas.

El trabajo emocional ilustra este nuevo tipo de riesgos psicosociales. Un buen número de trabajos asistenciales y de servicios exigen hoy día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante mientras mayor es la necesidad de asegurarse la satisfacción del cliente. La primera autora en hablar del tema explícitamente, el problema radica en la habitual conexión entre las emociones y las expresiones corporales y gestuales.

El autocontrol emocional, positivo y negativo, supone un ejercicio continuo de autocontención corporal, de representar su rol, de actuar emocionalmente. No sólo se le pide un resultado y un servicio, sino que la ejecución del mismo sea placentera y agradable, que muestre emociones positivas por lo que está haciendo. Las normas organizacionales pueden en este sentido ser taxativas debido a que la misma imagen corporativa depende de la imagen emocional de sus trabajadores. No se pide sólo un servicio, sino además un servicio emocionalmente reforzante para el cliente. El agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar

extenuante. El trabajo emocional es representativo de algunos de los cambios que se están produciendo en el mercado laboral, y específicamente en el ámbito del mercado asistencial y de servicios consistente en la demanda por parte de la empresa de un esfuerzo íntegro de la persona que incluye los sentimientos que puede permitirse y debe mantener. El trabajo de servicios suele conllevar una demanda no sólo de tiempo, de dedicación y de esfuerzo sino de actitud. Las consecuencias de ello es que los resultados de deterioro de la persona pueden ser fácilmente mayores, físicos, y mentales.

2.1.8 Estrés Físico y Estrés Mental.

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Algunos artículos, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

Estrés físico; se refiere a la reacción fisiológica del cuerpo a diferentes elementos desencadenantes, como el dolor que se siente después de una cirugía. Este tipo de estrés a menudo lleva al estrés psicológico y, a su vez, este estrés se experimenta frecuentemente como un malestar físico (ejemplo, cólicos estomacales).

2.1.9 Fundamentos Del Sistema De Seguridad Social a Cargo Del Estado.

Para situar el origen de la seguridad social como una responsabilidad pública (y en su momento exclusiva del gobierno), es necesario analizar sus aspectos doctrinarios y filosóficos mediante una revisión crítica de lo que ha quedado plasmado en la historia de las legislaciones, particularmente en cuanto a sus principios, fundamentos y contexto.

Con el surgimiento de la máquina de vapor en 1764 inicia la etapa industrial de la historia mundial, y con ello el nacimiento de la llamada clase trabajadora, así como la expansión del capitalismo

"como un modo de producción que requiere de la fuerza de trabajo y de la salud de los trabajadores" para su funcionamiento. En este contexto, dieron inicio una serie de luchas protagonizadas por los trabajadores con el objetivo de mejorar sus condiciones laborales y sociales; y para darle mayor amplitud y fuerza a sus exigencias no sólo se enfrentaron a los patrones (en muchas ocasiones en forma violenta), sino que además apelaron al reconocimiento de sus necesidades por parte del Estado a través de la expedición de leyes que protegieran también a las generaciones futuras.

Solís y Villagómez señalan que esta lucha ríspida entre capital y fuerza de trabajo — sostenida por más de 100 años— condujo a que en Alemania, entre 1883 y 1889, se diseñara e implementara el primer sistema de seguro social impulsado, efecto, en 1883 se puso en marcha la Ley del Seguro de Enfermedad, en 1884 la del Seguro Contra Accidentes de Trabajo y en 1889 la del Seguro Contra Invalidez y la Vejez. Asimismo, en este periodo se establecieron diversos modelos de asistencia social que incluían cotizaciones y fondos gubernamentales y comenzó a utilizarse la expresión "seguridad social" para denotar la protección que estaba gestándose en diversos países, siendo lo más destacable el hecho de que las diferentes prestaciones de estos incipientes esquemas observaban ya un origen y una gestión público-gubernamental, orientación que se desdibujó con la llegada de los regímenes del bienestar instalados en la primera mitad del siglo XX, donde se inclinó la balanza al lado oficialista, con las repercusiones fiscales y sociales deficitarias que se expondrán más adelante.

Los resultados de la aplicación de estas legislaciones fueron tan eficaces que muy pronto se extendieron y un poco más tarde a otras partes del mundo. Muestra de ello es que en 1889 se creó en la Asociación Internacional de Seguros Sociales.

Sin embargo, aun con estos avances y el ya evidente agotamiento del Estado liberal burgués en las postrimerías del siglo XIX —caracterizado por la exclusión política de los sectores populares y por la actuación estatal aparentemente ajena y de abstención en las relaciones económicas reguladas por el mercado— el Estado se encontraba todavía diferenciado y neutral respecto al ámbito económico privado. Además, como señala Paganini, las revoluciones anti absolutistas que produjeron la escisión entre el Estado y sociedad civil, siguieron dejando a cargo de esta última la administración de las necesidades sociales basada en la responsabilidad individual.

Este proceso siguió su curso hasta inicios del siglo XX, donde los cambios económicos, políticos y sociales —principalmente originados por los movimientos revolucionarios— plantearon una redefinición del papel del Estado en el otorgamiento de la entonces limitada asistencia social. En efecto, el comienzo de ese siglo estuvo acompañado de dos de las más importantes revoluciones sociales a nivel mundial: la mexicana y la rusa, las cuales plantearon de manera más radical y consistente la necesidad de institucionalizar la seguridad social como un derecho establecido en las propias constituciones, evidentemente como responsabilidad del Estado y, lo más importante, bajo una gestión, administración e implementación casi exclusivamente gubernamental.

Durante las dos décadas siguientes, los convulsivos movimientos obreros, las nuevas condiciones que implicaban la extensión del sufragio universal y la búsqueda de integración política de los sectores populares, provocaron profundas mutaciones en la posición del Estado frente a los efectos sociales del mercado "autorregulado". La "mano invisible" ya no era capaz de procurar una legitimación al sistema social sobre la base de una justicia supuestamente asegurada en los intercambios. Surgió y se desarrolló entonces un proceso de afirmación de los derechos sociales que remató en la incorporación a la carta magna de estos derechos humanos "de segunda generación", tal como se observó en las constituciones de México de 1917 y de Weimar de 1919.⁸

De esta forma, las aspiraciones colectivas de bienestar y justicia social se hicieron positivas desde el punto de vista jurídico al incorporarse al Derecho vigente, pues quedaron amparadas por las leyes y, una vez más, se colocaron bajo la responsabilidad de un Estado que reconocía las demandas de igualdad y equidad social por las que luchaban los grupos revolucionarios, y tan las hizo suyas que decidió encargarse de la definición y atención de la problemática casi sin consultar a los directamente interesados, ya sea por los beneficios o los perjuicios que de ello se derivaban.

Se iniciaba así la fase estatizada del desarrollo de la seguridad social reconocida y avalada tanto en el derecho (por las propias instituciones y organizaciones) como en los hechos, donde la población en general aceptó la obligación que el aparato público tenía de prestar servicios sociales que los ampararan en condiciones de falta de ingresos.

A partir de ello se inició la creación de los primeros seguros sociales obligatorios definidos en la ley, en oposición franca y abierta a los seguros privados y centrándose en la necesidad de resolver

los problemas de inseguridad de la clase trabajadora como consecuencia del desarrollo industrial y la presencia de enfermedades, accidentes de trabajo, invalidez y desempleo.

El Estado conoció entonces una notable evolución de su acepción liberal al Estado social (aunque en no pocos casos sufrió más bien una mutación a un Estado clientelar y corporativista), el cual resultó responsable absoluto de la corrección de las desigualdades económicas, sociales y culturales derivadas de la competencia de libre mercado. Dicho de otro modo, el Estado ya no pudo ser indiferente a un orden socio-económico que privaba de la ciudadanía real a buena parte de los miembros de la sociedad, por lo que debió procurar materializar los objetivos de justicia haciendo efectivos los nuevos derechos sociales. Así, la pobreza fue tomada como un problema del conjunto social y, consecuentemente, la responsabilidad se desplazaba del individuo a la sociedad.

Cabe señalar que esta nueva concepción mundial de la seguridad social no implicó que todas las legislaciones de los Estados fueran iguales. Muestra de ello es que en los países industrializados se crearon leyes diferentes con características singulares:

En el que al lado de los seguros sociales se abre un servicio nacional de salud, las ayudas familiares y un conjunto de seguros voluntarios; el sistema soviético, como es lógico, fue pronunciadamente estatista y con intervención de los sindicatos; el estadounidense incorporó el seguro de desempleo y las subvenciones federales concedidas a los Estados, etcétera.

El antecedente internacionalmente reconocido como el origen de los actuales esquemas de seguridad social, al menos en los países desarrollados donde se estableció el Estado benefactor, fue el mencionado Plan promulgado en 1945, pero publicado como un estudio en 1942 (Informe sobre el Seguro Social y Servicios Afines). A través de este mecanismo, la Gran Bretaña puso en marcha un amplio sistema de protección que significó un gran avance en cuanto a la unificación de los diversos programas y leyes que con anterioridad se habían establecido.

La investigación tenía como fin cubrir todos los riesgos que originaban la interrupción o la pérdida de la capacidad de obtención de ganancias y la cobertura de situaciones económicas extraordinarias causadas por el nacimiento, el matrimonio, la vejez o la muerte, así como la necesidad de subsidiar a las familias con mayor número de hijos. Además, el estudio recomendó un método doble de captación de recursos: primero, financiar las prestaciones familiares y el Servicio Nacional de

Salud por el Tesoro, en otras palabras, recurrir a la solidaridad nacional; y segundo, financiar las demás prestaciones principalmente por los aportes de las personas aseguradas, y en el caso de los asalariados, de sus empleadores, de acuerdo con el principio clásico tripartita de seguro social.

Por su parte, las organizaciones internacionales también comenzaron a desempeñar un papel fundamental en la consolidación del modelo de seguridad social como responsabilidad exclusiva del Estado: en 1952, la Organización Internacional del Trabajo estableció el Convenio 102 denominado "Norma Mínima de Seguridad Social", la cual define a la seguridad social como un sistema que comprende una serie de medidas oficiales, cuya finalidad es proteger a la población, o a gran parte de ésta, contra consecuencias de los diversos riesgos sociales como la enfermedad, el desempleo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, las cargas de familia, la vejez, la invalidez y el fallecimiento del sostén de la familia.

Esta definición de seguridad social más que puntualizar el horizonte de las prestaciones sociales que comenzaban a materializarse dentro de las respectivas legislaciones, fortaleció el intento de imponer cada vez más con mayor fuerza la idea de que el Estado tiene una amplia responsabilidad con los individuos a través de la seguridad social, pues no sólo define a ésta como una serie de medidas o programas, sino que le agrega el adjetivo "oficial", evidentemente haciendo alusión al origen que deben observar dichos instrumentos.

Y el objetivo fue cumplido, pues después de la Segunda Guerra Mundial y teniendo como contexto el periodo de consolidación del Estado benefactor, comenzaron a ser aplicados por los países desarrollados un conjunto de leyes destinadas a mejorar las condiciones de vida de la población, evidentemente mediante la responsabilidad estatal de asegurar adecuados niveles de ocupación e ingresos salariales a través de sistemas de transferencias para la cobertura de contingencias que afectaban necesidades básicas de las personas, y la provisión de servicios sociales y ciertos bienes.

La seguridad social debía ser un instrumento de política social para garantizar un equilibrado desarrollo social y económico y una distribución equitativa de la renta nacional, por lo que también tenía funciones políticas y económicas al revalorizar los recursos humanos y el trabajo del individuo, que es la mayor riqueza de las naciones, según la propia declaración. De nueva cuenta,

se asigna al Estado una gran participación en el desarrollo social mediante el establecimiento de leyes, programas y mecanismos de seguridad social que protegieran el trabajo de las personas.

Así, el carácter objetivo, positivo y de solidaridad de los derechos reconocidos por la seguridad social, la hicieron distinta de otros sistemas de protección como la asistencia social; haciendo de la principal justificación histórica de la responsabilidad estatal en la conducción y manejo de la seguridad social, el buscar permear estructuras que la estratificada y religiosa asistencia social dejaba de lado ante un contexto de atraso y pobreza tanto en países desarrollados como subdesarrollados. Se necesitaba, por tanto, dar certidumbre mediante leyes vigentes no solamente a las acciones que protegían la vida laboral de los trabajadores activos, sino también dar certidumbre a cuestiones fundamentales como la salud y el ingreso, pero sobre todo dar confianza y credibilidad en el gobierno mismo para generar un clima de paz y estabilidad política tan necesario.

2.1.10 Marco Legal

El marco legal que sustenta la aplicación y evaluación de la NOM-035-STPS-2018, según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018) en la publicación de la misma es:

- NOM-019-STPS-2011, constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
- NOM-030-STPS-2009, servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
- NMX-R-025-SCFI-2015, en Igualdad Laboral y No Discriminación.

La Norma Oficial Mexicana (NOM) 035 es una regulación emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México que establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Su objetivo principal es promover un entorno laboral favorable que contribuya al bienestar de los trabajadores y a la prevención de riesgos psicosociales.

En cuanto a las herramientas para elaborar un diagnóstico conforme a la NOM 035, estas pueden incluir una serie de instrumentos de evaluación diseñados para medir diferentes aspectos

relacionados con los riesgos psicosociales en el trabajo. Algunas de las herramientas comunes que se utilizan incluyen:

Cuestionarios: Se pueden emplear cuestionarios específicos para evaluar factores como la carga de trabajo, el control sobre el trabajo, el apoyo social, la violencia laboral, entre otros.

Entrevistas: Las entrevistas individuales o grupales pueden ser útiles para obtener información más detallada sobre las experiencias y percepciones de los trabajadores en relación con su entorno laboral.

Observación directa: La observación directa de las condiciones de trabajo y el ambiente laboral puede proporcionar información valiosa sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización.

Análisis de documentos: Revisar documentos internos de la empresa, como registros de incidentes, quejas de los trabajadores, políticas de recursos humanos, etc., puede ayudar a identificar áreas problemáticas.

Evaluaciones de riesgos específicos: Dependiendo de la naturaleza del trabajo y los riesgos asociados, pueden utilizarse evaluaciones específicas, como las relacionadas con el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el acoso laboral, etc.

2.2. Descripción de la empresa.

2.2.1 Contexto general.

Nombre: Homs Rojo Agencia Aduanal.

Giro: Aduanal.



Figura No 1 logotipo de la empresa Homs Rojo Agencia Aduanal.

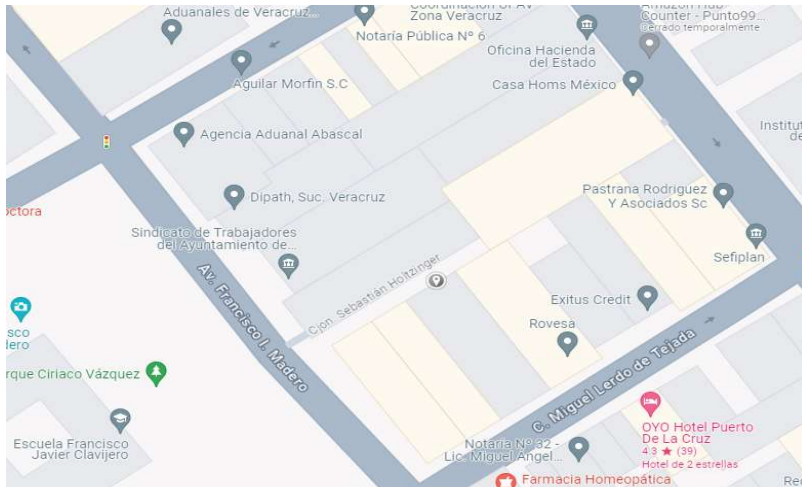


Figura No 2 ubicación geográfica de Homs Rojo Agencia Aduanal.

Callejón Holtzinger #54.Centro, Veracruz, Ver. 91700.

Teléfono: (52) (229) 9-89-03-65.

E-mail: finanzas@horo.mx

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:30 pm a 5:00 pm.

2.2.2. Misión

Proveer soluciones logísticas con personal competente, con un enfoque hacia la excelencia con sus clientes, sustentada en los valores éticos de responsabilidad, honestidad y respeto.

2.2.3. Visión

Ser una empresa líder en servicios aduanales y de comercio exterior en la cadena de suministro de nuestros clientes.

2.2.4. Valores

Responsabilidad. Mediante la integridad y control de calidad en nuestros procesos.

Disciplina. A través del orden, el control y la limpieza, son fundamentales para cada actividad a procesar.

Rapidez: Conscientes del valor del tiempo, laboramos de forma eficaz para ser eficientes los costos de logística a nuestros clientes.

2.2.5. Organigrama

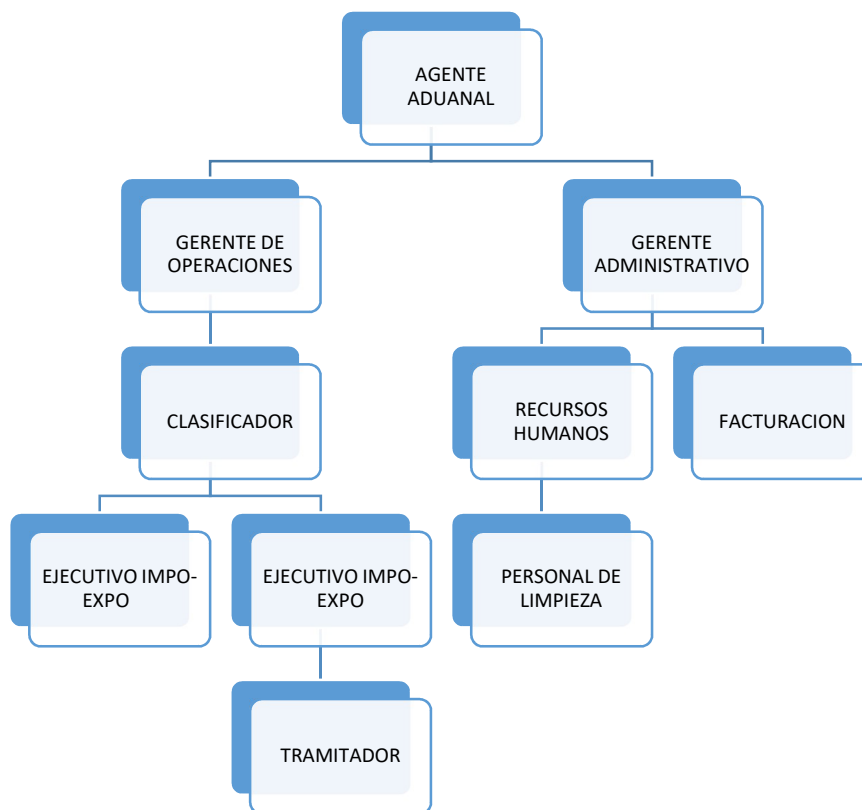


Figura No 3 organigrama de Gándara Bienes de Capital S.A de C.V.

CAPÍTULO III

MÉTODO

A continuación se presenta el método a realizar para el desarrollo de la presente tesis, la cual es cuantitativa de tipo no experimental debido que no se llevó a cabo manipulación de las variables de estudio para la obtención de resultados, con diseño transversal correlacionar-causal, buscando relación entre las variables con datos que se obtuvieron en un momento específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), comenzando por la descripción del sujeto de estudio, posteriormente se describen los materiales empleados y por último se da a conocer el procedimiento que se realizó para cumplir con el objetivo de la investigación.

3.1 Sujeto.

La evaluación fue llevada a cabo en la Agencia Aduanal Homs Rojo, en la ciudad de Veracruz, Veracruz, con patente 3570, la cual se dedica a la importación y exportación de diferentes tipos de mercancía principalmente por transporte marítimo. La agencia cuenta con un total de 30 empleados, su mayoría enfocados en puestos operativos y el resto en puestos no operativos (ver tabla 1).

Los participantes se seleccionaron por medio de una muestra probabilística por racimos (Hernández et al., 2010) y el tamaño de la muestra se calculó bajo el criterio propuesto por la

Norma NOM-035-STPS-2018 (STPS, 2018) $n = \frac{0.9604 * N}{0.0025(N-1) + 0.9604}$

En donde:

N es el número total de colaboradores.

N E es el número de colaboradores a los que se les deberá aplicar los cuestionarios.

0.9604 y 0.0025 son constantes.

$$n = \frac{0.9604 * 30}{0.0025(29) + 0.9604} = \frac{30.9604}{1.0329} = 29.98$$

Resultando un total de 30 empleados; para generar un balance por puestos de trabajo, clasificaron las áreas de trabajo y el tamaño de la muestra total (ver tabla 1).

Área	Puesto de trabajo.	Total	Muestra
Administrativo.	Contabilidad,	103	+7
Recursos humanos.	223	214	+9
Operación.	197	120	+77
Clasificación	134	121	+13
Calidad	202	210	-8
Total	998	908	90

Tabla 2. Áreas y puestos de trabajo.

Origen: Elaboración propia.

RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.

Para la obtención de los resultados de la investigación se llevó a cabo en dos etapas, la primera los resultados cualitativos, los cuales fueron el diseño de la política de riesgos psicosociales, y la segunda etapa en la interpretación de los cuestionarios implementados.

Primera etapa: Diseño de política de prevención de riesgos psicosociales

En primera instancia se analizó el área y la empresa en general para conocer a fondo cómo funcionaba y con esto diseñar la política laboral de prevención de riesgos psicosociales tal como se presenta en la tabla que a continuación se muestra.

Este centro de trabajo Agencia Aduanal HOMS ROJO, en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un Entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes: Obligación de supervisores, colaboradores y jefes de área aplicar esta política y predicaron el ejemplo.
1. No tolerar ningún tipo de violencia laboral en ninguna de sus formas (física, psicológica, verbal, amenazas, acoso sexual, discriminación, entre otros) actitudes, acciones u omisiones que puedan generar eventos traumáticos. Condiciones laborales que propicien los factores de riesgo psicosocial y Conductas que atenten contra el entorno organizacional favorable.
2. Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la Confidencialidad de los casos;
3. Se realizan acciones de sensibilización, programas de información, capacitación, trípticos; se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
4. Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.
5. Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, Etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación;
6. Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los Trabajadores y empleados.
7. Se establece la posibilidad de hablar en cualquier momento con la administradora de cualquier situación que considere un riesgo psicosocial.

Tabla 3. Política de prevención de riesgos psicosociales.

La elaboración de dicha política es a partir de la observación y el análisis de documentos de la empresa Agencia Aduanal Homs Rojo, y como se puede observar esta política cumple con lo establecido por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo-Identificación, Análisis Y Prevención, ya que hace énfasis en evitar los factores de estrés psicosocial, cuidando el contenido del trabajo, los horarios, el respeto por el otro, el rol en la organización, el ambiente y los equipos.

Respecto a la difusión de la norma, esa política se informó a los trabajadores, mediante difusión electrónica ya que por la pandemia no todos los colaboradores se encuentran trabajando de forma presencial y también se llevó a cabo una reunión vía plataforma zoom por parte de la persona encargada del área de recursos humanos, ya que es quien lleva el control con todo lo relacionado al cumplimiento de la norma.

Segunda etapa: Interpretación y graficas de los test aplicados.

Resultados de la aplicación como la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención lo indica, se realizó la aplicación de los dos cuestionarios, el primero es acerca de los acontecimientos traumáticos severos y el segundo es riesgos psicosociales, al ser una empresa de 30 trabajadores, se tomó en cuenta la indicación de aplicarlo a todos los colaboradores, a continuación de presentan dichos cuestionarios, con sus respectivas respuestas e interpretación.

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos en la empresa Agencia Aduanal Homs Rojo.

Para la realización de este test son 20 preguntas de opción cerradas, se llevó a cabo en un periodo de 1 semana este se impartió a partir de 17 de Julio de 2023, ya que los colaboradores se encontraban en otras actividades y se les permitió tener la plataforma de cuestionarios para completarlo cada que tuvieran oportunidad de analizar las preguntas.

A continuación se desglosan los resultados del test:

1. El espacio donde trabajo ¿Me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica?

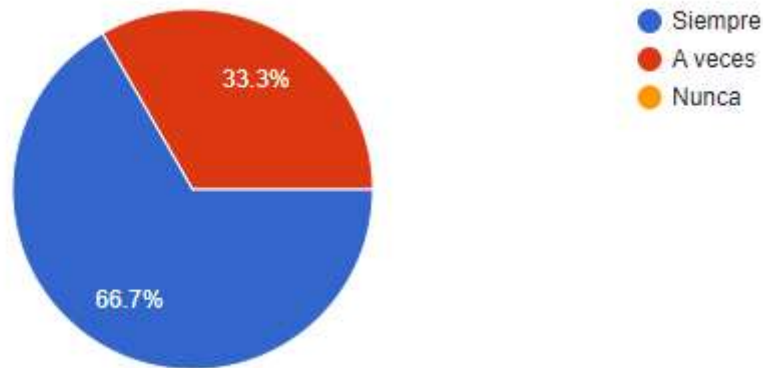


Figura 4: Permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores ha mencionado que siempre el espacio donde trabaja le permite realizar actividades de manera segura e higiénica y el 33.3% comenta que es segura.

2. ¿Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico?

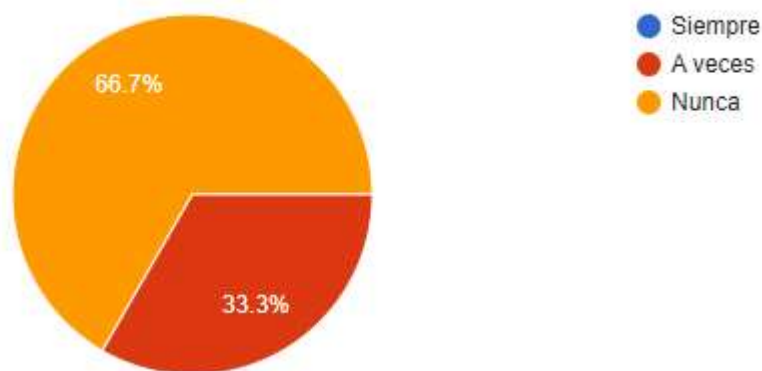


Figura 5: Exige hacer mucho esfuerzo físico.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores ha comentado que algunas veces su trabajo le ha exigido hacer mucho esfuerzo físico y el 66.7% nunca.

3. ¿Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo?

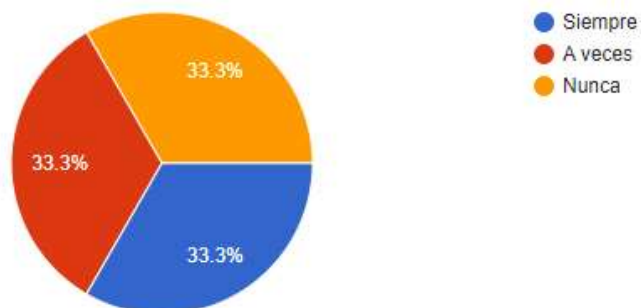


Figura 6: Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores ha comentado que nunca les preocupa sufrir un accidente en el trabajo ya que en el área que laboran tiene menos probabilidad de sufrir un accidente claramente y el 33.3% a veces les preocupa que puedan sufrir un accidente en el trabajo, mientras que el otro 33.3% siempre le preocupa sufrir algún accidente; podemos mencionar que no se descarte que se puede presentar en cualquier momento y sería algo inevitable.

4. ¿Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo?

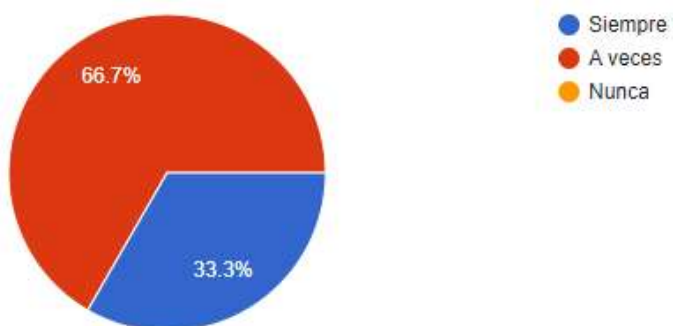


Figura 7: se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores menciona que si se aplican las normas de seguridad y de salud en el trabajo y el otro 66.7%, ya que es una forma de salvaguardar a los trabajadores en cuanto a su seguridad y en el área de trabajo

5. ¿Considero que las actividades que realizo son peligrosas?

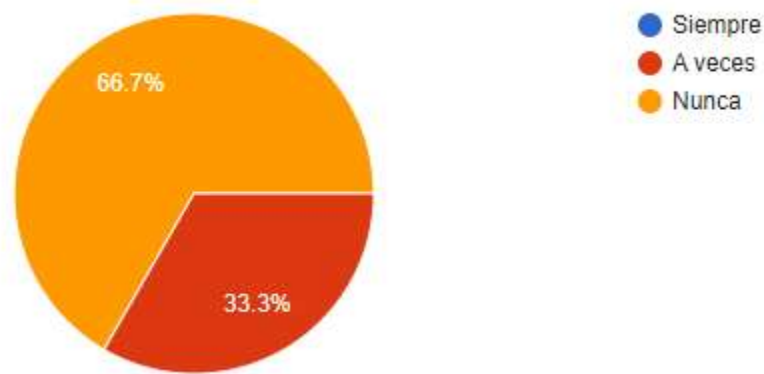


Figura 8: Las actividades que realizo son peligrosas.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores comentan que nunca es peligrosa y el 33.3% a veces ya que no es de alto peligro en las actividades.

Para responder a las respuestas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

6. Por la cantidad de trabajo que tengo, ¿Debo quedarme tiempo adicional a mi turno?

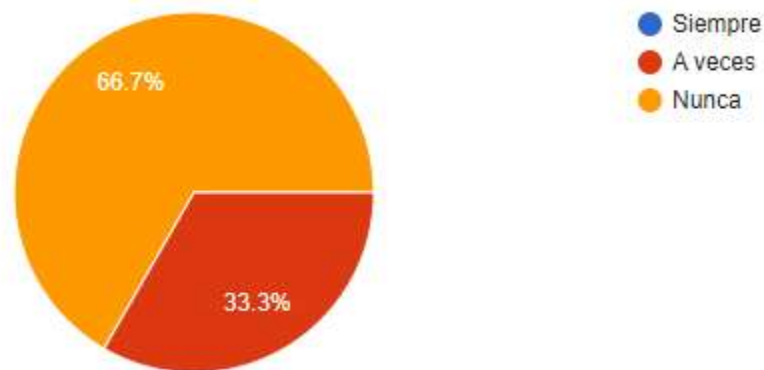


Figura 9: Tiempo adicional a mi turno.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores ha comentado que algunas veces se debe quedar tiempo extra a mi turno y el 66.7% comenta que nunca se deben quedar tiempo adicional.

7. Por la cantidad de trabajo que tengo ¿Debo trabajar sin parar?

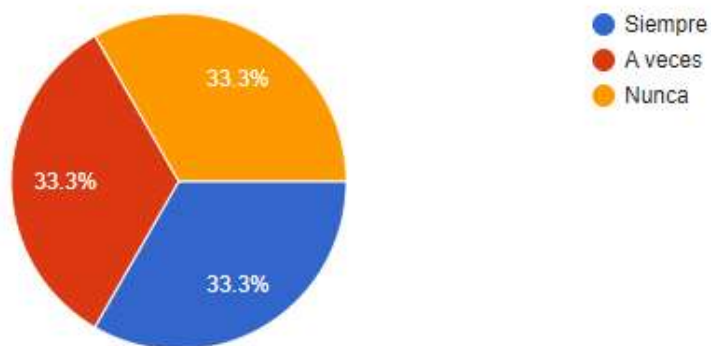


Figura 10: Trabajar sin parar.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores algunas veces deben trabajar sin parar, el otro 33.3% comenta que siempre; mientras que el resto del 33.3% nunca; ya que el trabajo de cada uno de los colaboradores es indispensable para que se pueda finalizar su proceso. Sin embargo, depende de las actividades y tiempos de cada uno, las funciones laborales.

8. ¿Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado?

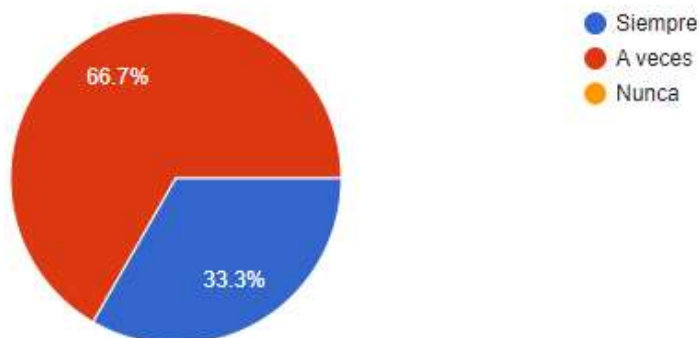


Figura 11: Trabajo acelerado.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores comentó que algunas veces deben mantener el ritmo acelerado de trabajo y el 33.3% siempre debe de tener el ritmo de trabajo acelerado.

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

9. ¿Mi trabajo exige que esté muy concentrado?

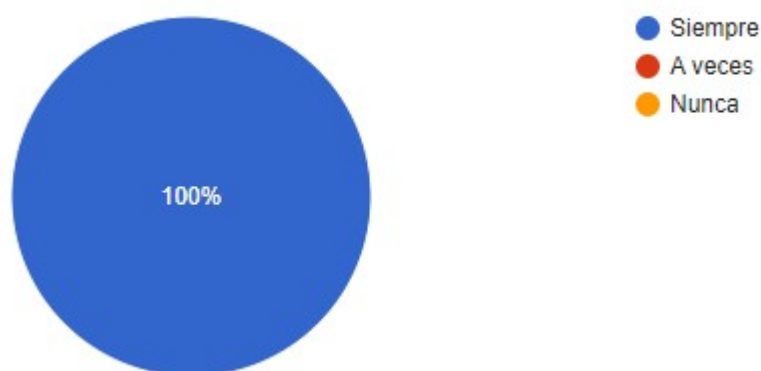


Figura 12: Concentración en el área de trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 100% de los colaboradores deben estar concentrados en el trabajo.

10. ¿Mi trabajo requiere que memorice mucha información?

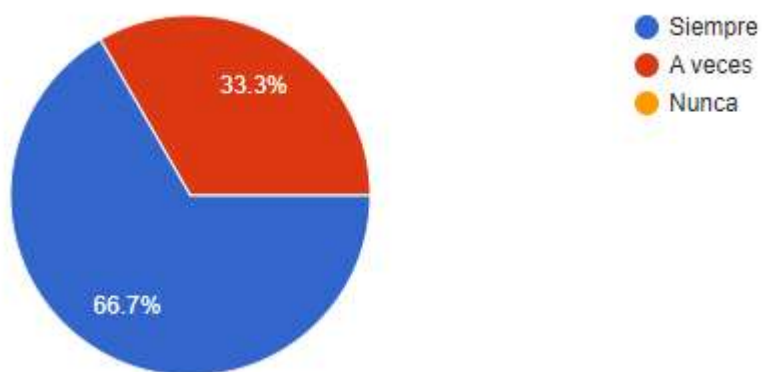


Figura 13: El trabajo requiere que memorice mucha información.

En esta Figura se puede observar que el 66.6% de los colaboradores siempre requiere que memoricen mucha información y el otro 33.3% en algunas ocasiones, ya que es de mucha importancia para facilitar el desempeño de las actividades.

11. En mi trabajo ¿Tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido?

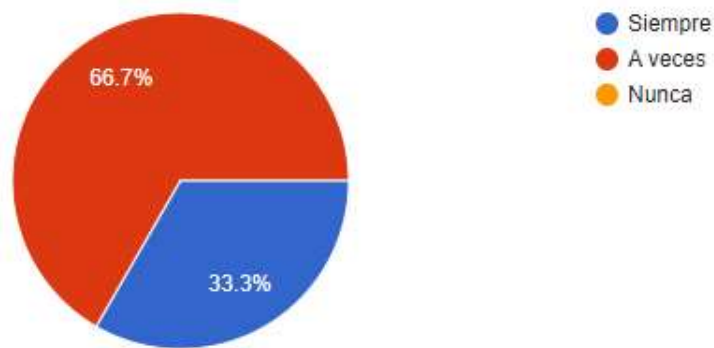


Figura 14: Toma decisiones difíciles muy rápido.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores comentan que siempre deben de tomar decisiones difíciles muy rápido y el 33.3% a veces tiende a ser importante.

12. ¿Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo?

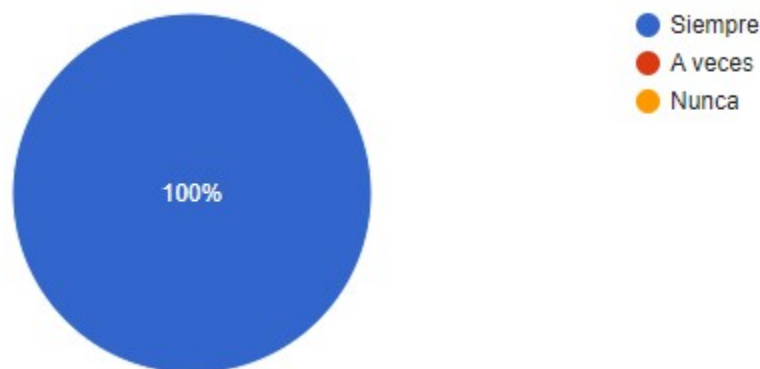


Figura 15: Atienda varios asuntos al mismo tiempo.

En esta Figura se puede observar que el 100% de los colaboradores deben atender varios asuntos al mismo tiempo ya que todo es importante.

13. ¿Soy responsable de cosas de mucho valor?

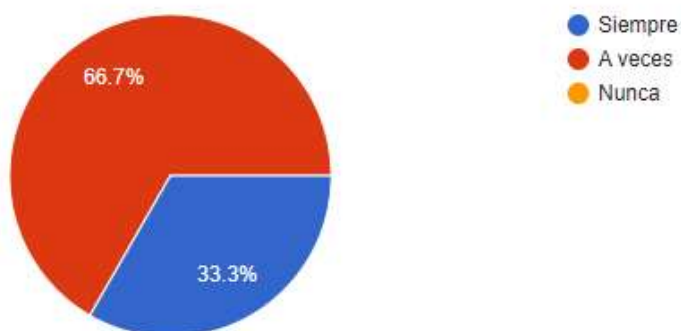


Figura 16: Responsable de cosas de mucho valor.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores debe ser responsable de muchas cosas de valor ya que deben de administrar recursos y realizar compras contratos y actividades que pueden ser muy importante, mientras que el 33.3% por documentación para las importaciones o exportaciones.

14. ¿Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo?

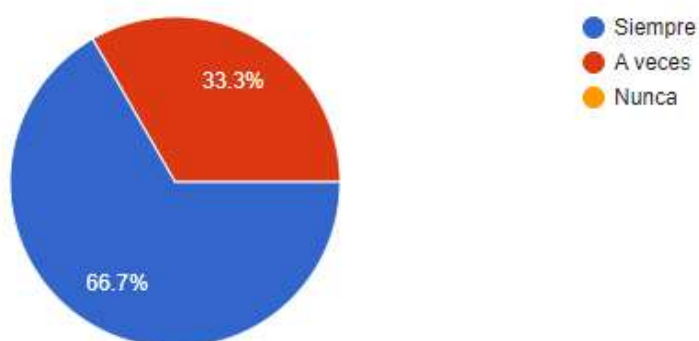


Figura 17: Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre debe responder en sus áreas de trabajo y el resto 33.3% debe solo en ocasiones debe responder por los trabajadores.

15. En mi trabajo me dan órdenes contradictorias

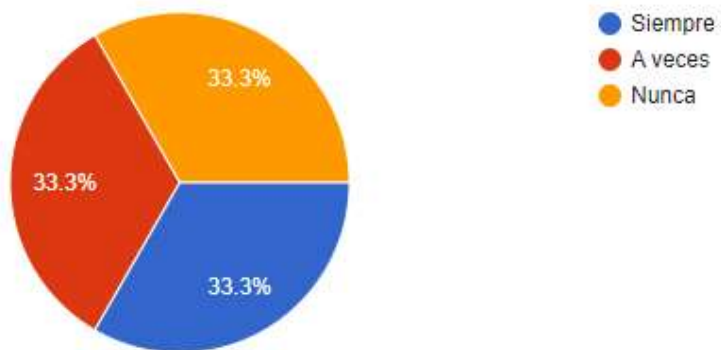


Figura 18: Órdenes contradictorias.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores algunas veces mencionan que reciben órdenes contradictorias y el 33.3% deben recibir siempre órdenes contradictorias, mientras que el resto 33.3% son ordenes claras.

16. ¿Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias?

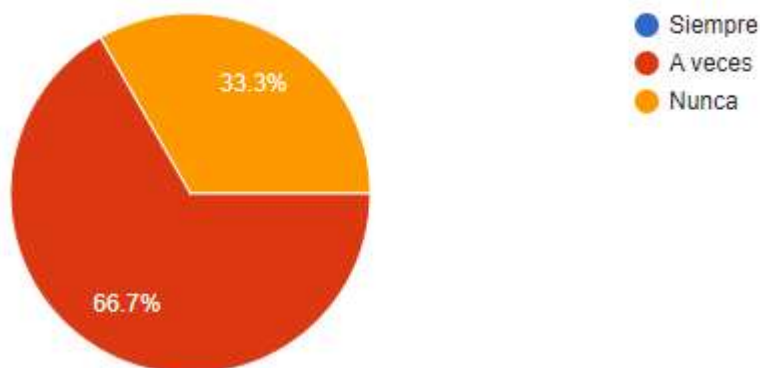


Figura 19: Me piden hacer cosas innecesarias.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores algunas veces mencionan que en el trabajo pueden hacer cosas innecesarias y 33.3% nunca.

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo

17. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana

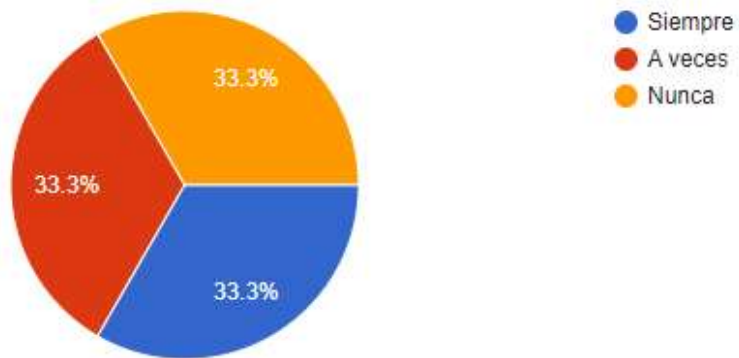


Figura 20: Trabajo horas extras.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores nunca han trabajado 3 veces, mientras que el 33.3% en algunas ocasiones y el resto 33.3% siempre realizan horas extras.

18. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana

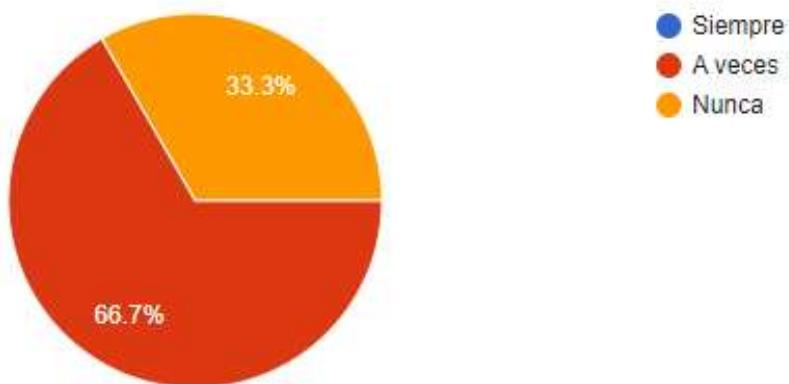


Figura 21: Laborar en días de descanso.

En esta Figura se puede observar que solo el 33.3% de los colaboradores nunca se han presentado a trabajar en días de descanso o en días festivos o fines de semana, mientras que el 66.7% son requeridos en días no laborales.

19. ¿Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales?

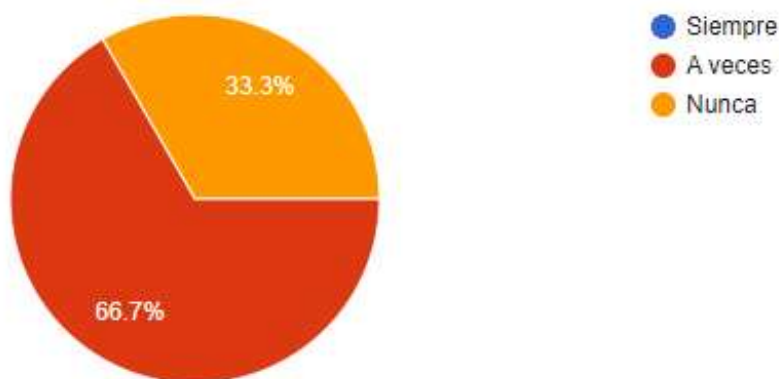


Figura 22: El tiempo en el trabajo es mucho.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales y el 33.3% nunca perjudica en sus actividades familiares.

20. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa

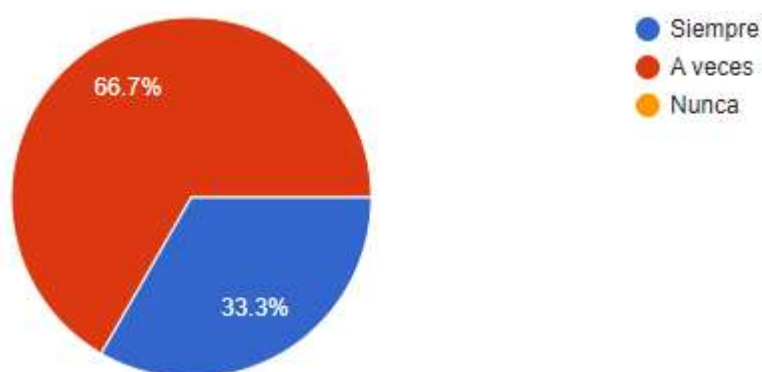


Figura 23: Atiende asuntos de trabajo en días que está en casa.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores nunca debe atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa y el 33.3% algunas veces si deben de trabajar en casa.

21. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo

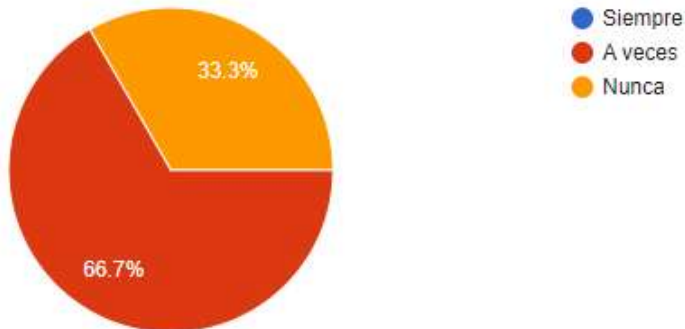


Figura 24: Pienso en las actividades familiares.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores algunas veces piensa en las actividades familiares o personales cuando está en su casa y 33.3% nunca piensa en actividades familiares

22. Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo.

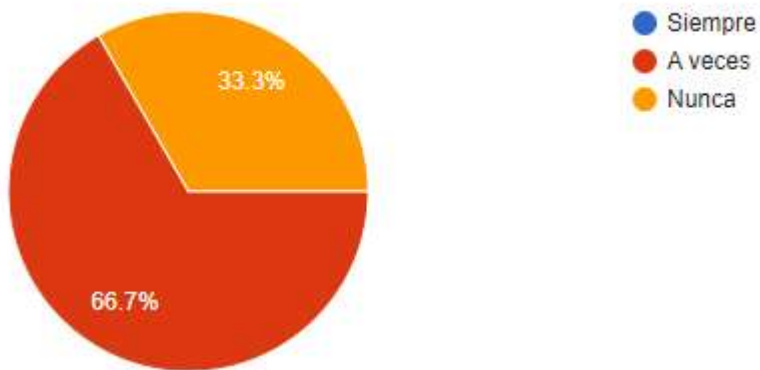


Figura 25: Mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces considero que sus responsabilidades familiares afectan mi trabajo y 33.3% nunca piensa que afectan mi trabajo.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo

23. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades

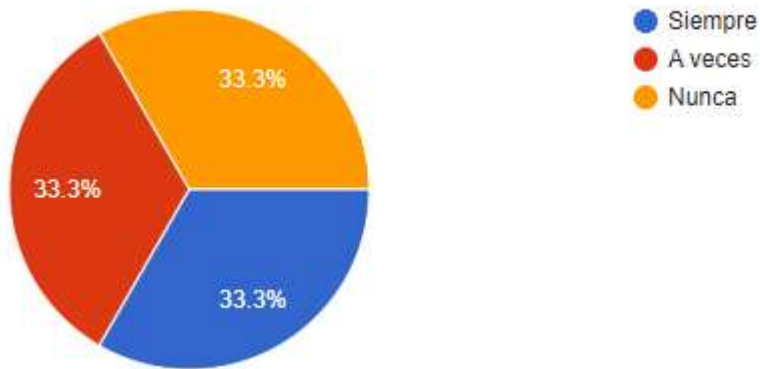


Figura 26: Desarrollo nuevas habilidades.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre permiten que desarrolle nuevas habilidades y conocimientos que ayudan con los procesos de sus actividades, mientras que el otro 33.3% comenta que nunca y solo el 33.3% responde que nunca se lo permiten.

24. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto

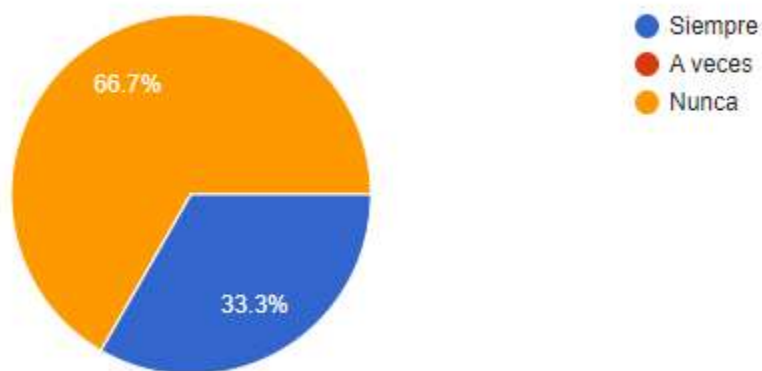


Figura 27: Aspira a un mejor puesto.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores nunca permiten que en trabajo pueda aspirar a un mejor puesto, y solo el 33.3% consideran que si pueden aspirar.

25. Durante mi jornada de trabajo ¿Puedo tomar pausas cuando las necesito?

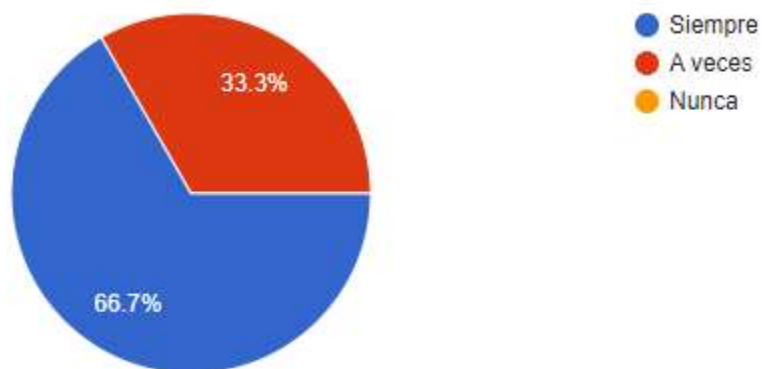


Figura 28: Toma pausas cuando las necesito.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre y el resto 33.3% a veces se puede tomar descanso o pausa para hacer sus necesidades o solucionar problemáticas.

26. Puedo decidir ¿Cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral?

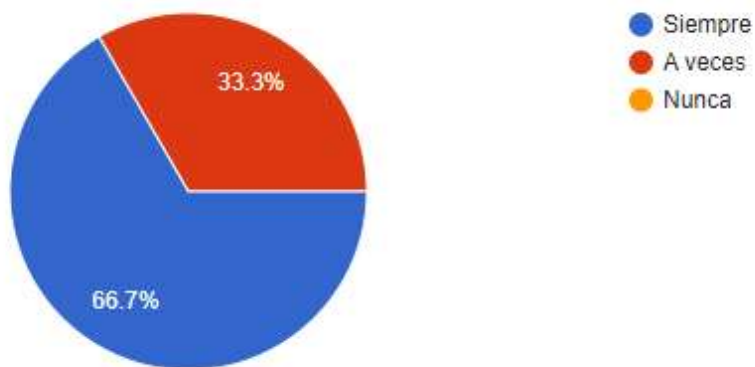


Figura 29: Decido cuanto trabajo realizo durante la jornada laboral.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores algunas veces Considero que puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral y el 66.7% siempre puede decidir cuanta actividad desarrollar durante su jornada

27. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo

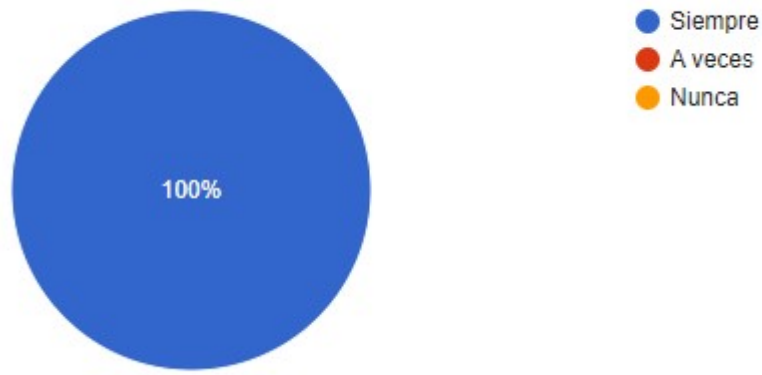


Figura 30: La velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo.

En esta figura se puede observar que el 100% de los colaboradores considero que siempre puede decidir la velocidad de realizar mis actividades.

28. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo

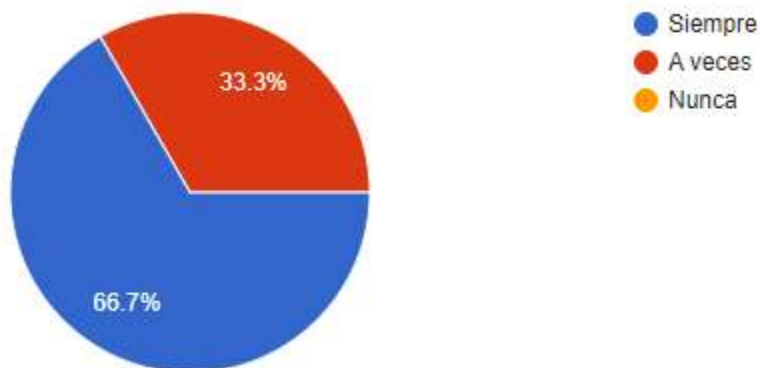


Figura 31: Orden de realizar las actividades.

En esta Figura se puede observar que solo el 33.3% de los colaboradores algunas veces, mientras que el 66.7% siempre considero que puede cambiar el orden de las actividades.

29. Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor.

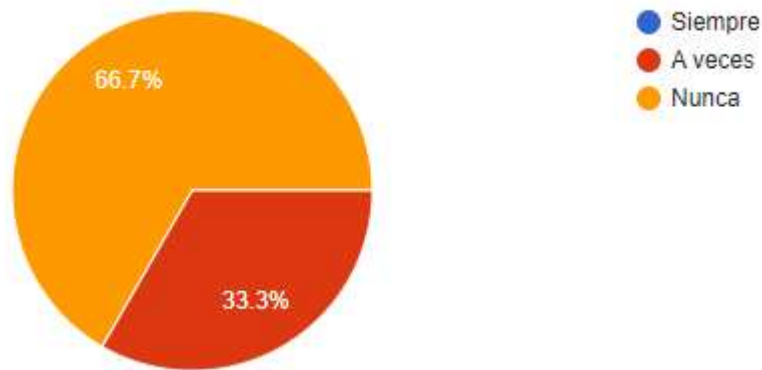


Figura 32: Cambios que dificultan el área de trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores casi nunca los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor y el 33.3% algunas veces

30. ¿Cuándo se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones?

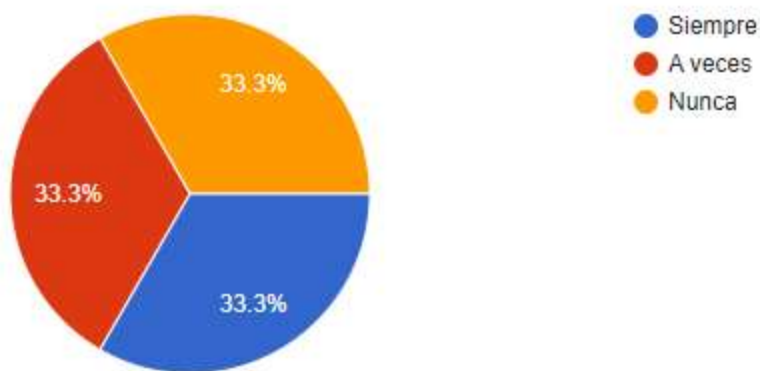


Figura 33: Presentan cambios en mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre consideran mis ideas o aportaciones en mi trabajo y el 33.3% algunas veces si se toman en cuenta, mientras que el 33.3% nunca.

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

31. Me informan con claridad ¿cuáles son mis funciones?

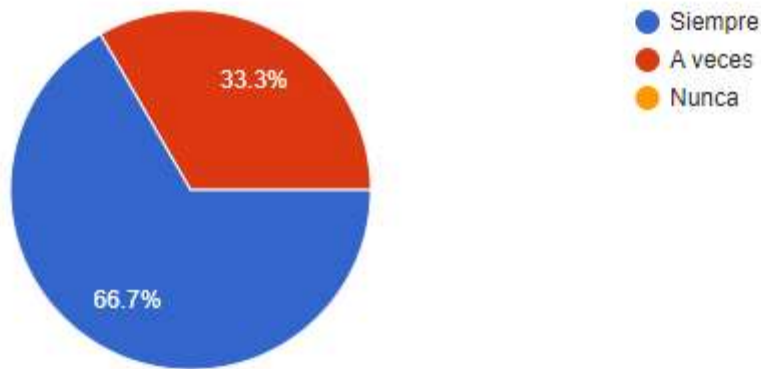


Figura 34: Informan con claridad.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre le informan claramente cuáles son las funciones, mientras que el 33.3% solo en ocasiones.

32. ¿Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo?

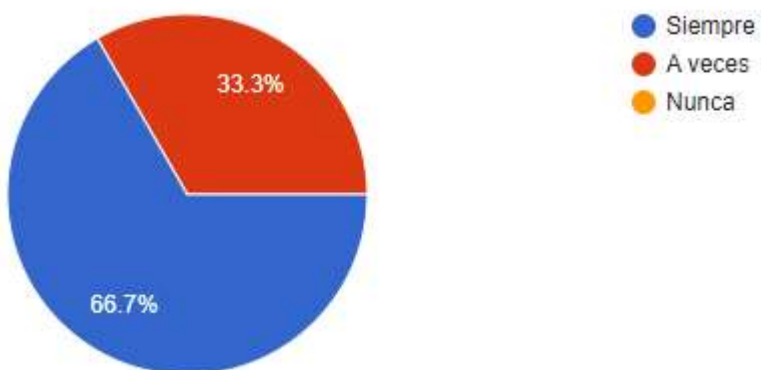


Figura 35: Explican claramente los resultados.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre consideran que se explican los resultados que debo obtener en el trabajo, mientras que el 33.3% solo algunas veces.

33. ¿Me explican claramente los objetivos de mi trabajo?

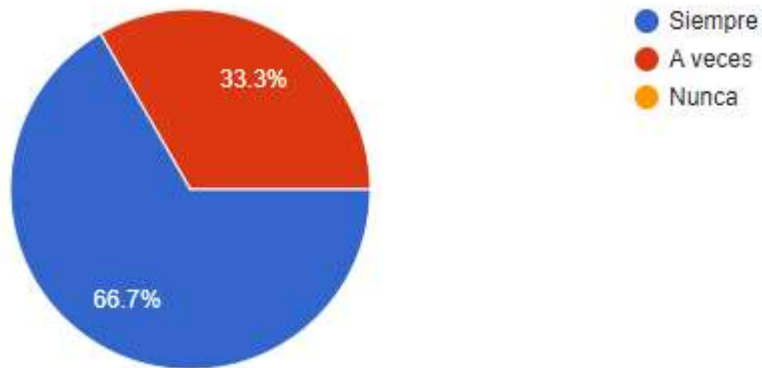


Figura 36: Explica claramente los objetivos de mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre me explican claramente los objetivos de mi trabajo y el 33.3% algunas veces.

34. ¿Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo?

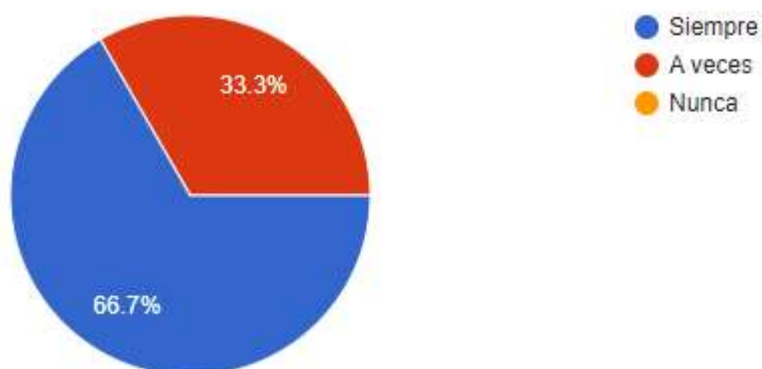


Figura 37: Informan con quién puedo resolver problemas.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre me informan con quien puedo solucionar los problemas o asuntos de trabajo y el 33.3% algunas veces si los hace.

35. ¿Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo?

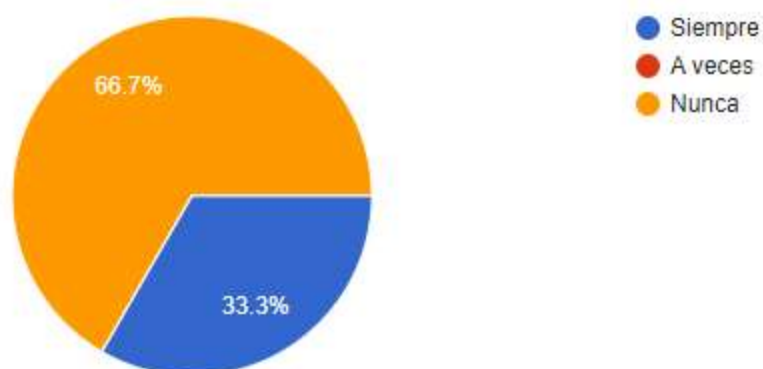


Figura 38: Asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores nunca considero que me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo y el 33.3% siempre les permiten asistir a capacitación.

36. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo

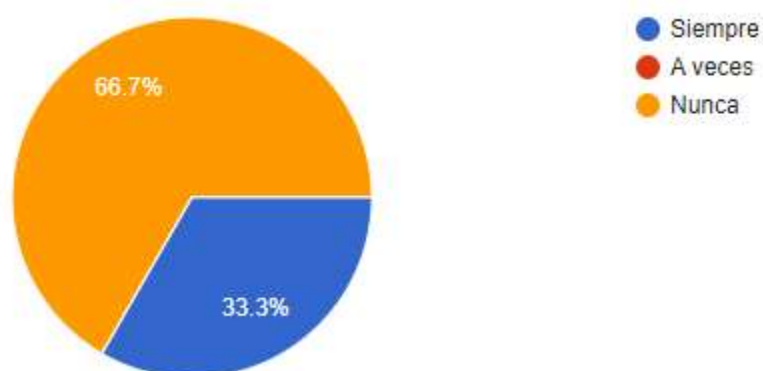


Figura 39: Capacitación útil para hacer mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores nunca recibo capacitación útil para hacer mi trabajar y el 33.3% siempre reciben capacitación.

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

37. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones

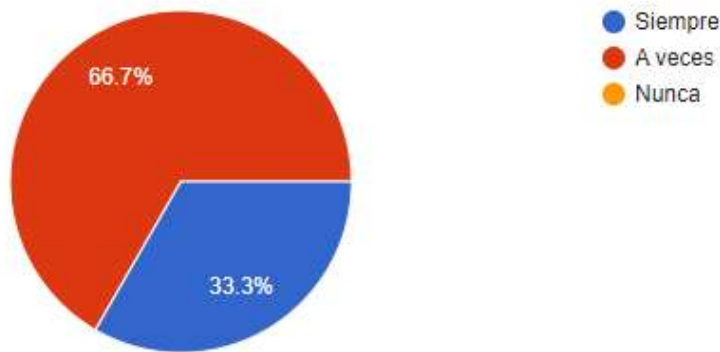


Figura 40: Puntos de vista y opiniones.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces el jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y oportunidades en la empresa, mientras que el 33.3% comento que siempre.

38. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones

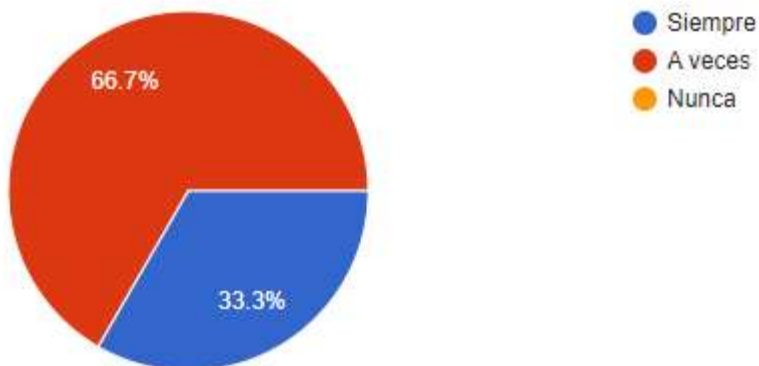


Figura 41: Puntos de vista y opiniones.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre tiene en cuenta los puntos de vista de los trabajadores, mientras que el 66.7% solo a veces.

39. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo

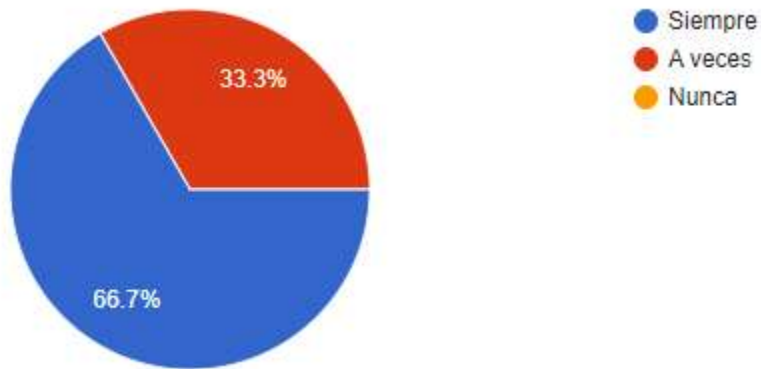


Figura 42: Información relacionada con el trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre el jefe comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo y el 33.3% algunas veces.

40. La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo

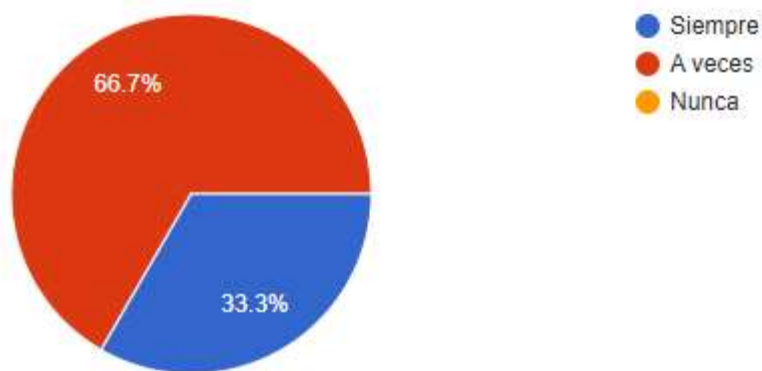


Figura 43: Reciben orientación laboral.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre reciben la orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo y 33.3% algunas veces.

41. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo

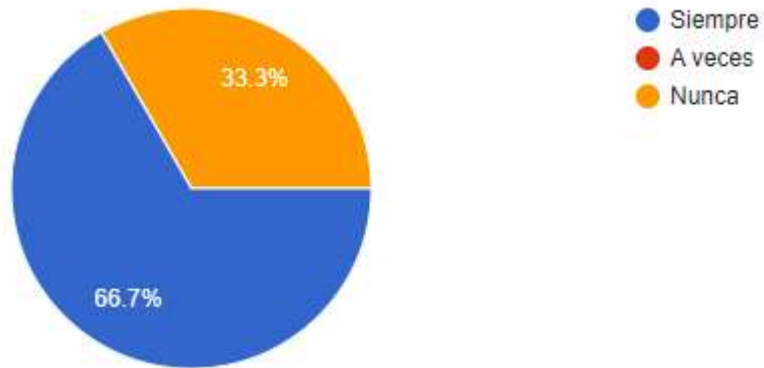


Figura 44: el jefe ayuda a solucionar problemas.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo y 33.3% nunca.

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros

42. ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?

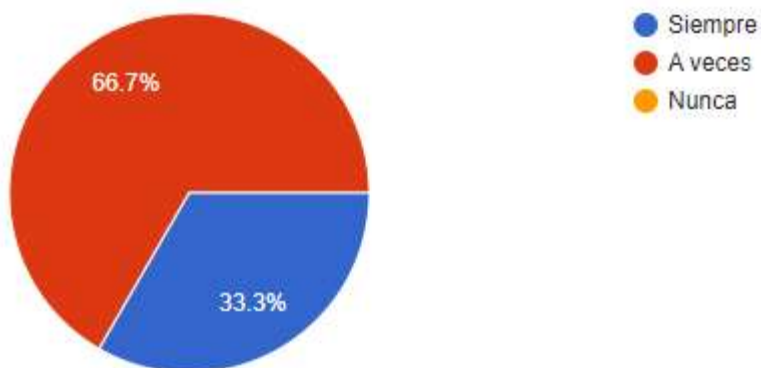


Figura 45: Confianza en el área.

En esta Figura gráfica se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre puedo confiar en mis compañeros de trabajo y el 66.7% a veces puede confiar en sus compañeros.

43. Entre compañeros, ¿Solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa?

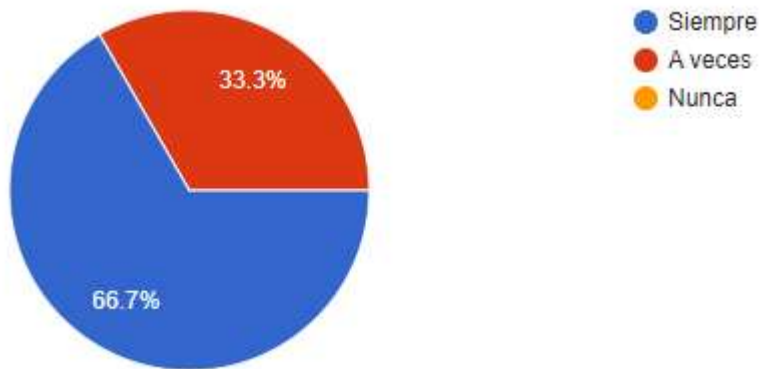


Figura 46: Entre compañeros solucionamos los problemas.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo, mientras que el 33.3% solo a veces.

44. En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo

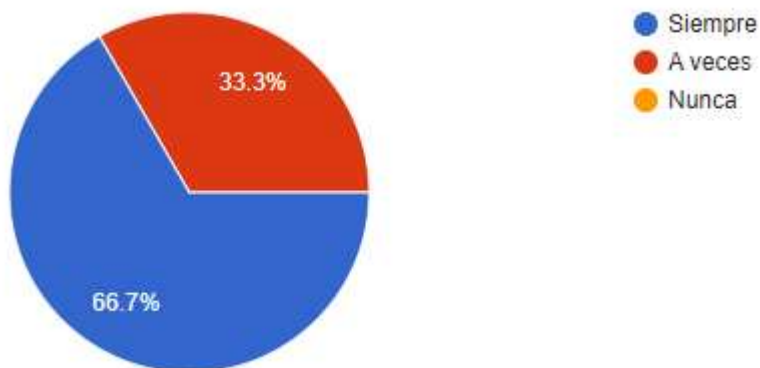


Figura 47: En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre nos hacen parte del grupo en la empresa se tiene una buena comunicación y el 33.3% comenta que solo a veces.

45. ¿Cuándo tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran?

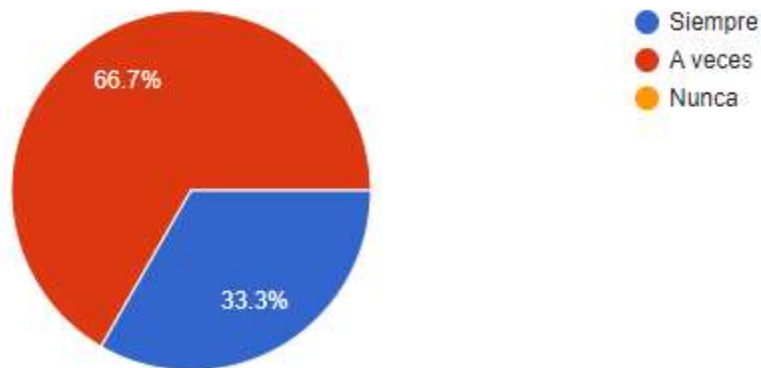


Figura 48: Los compañeros colaboran en el trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces que debemos realizar trabajos en equipo los compañeros colaboran y el 33.3% siempre colaboran.

46. Mis compañeros de trabajo, ¿Me ayudan cuando tengo dificultades?

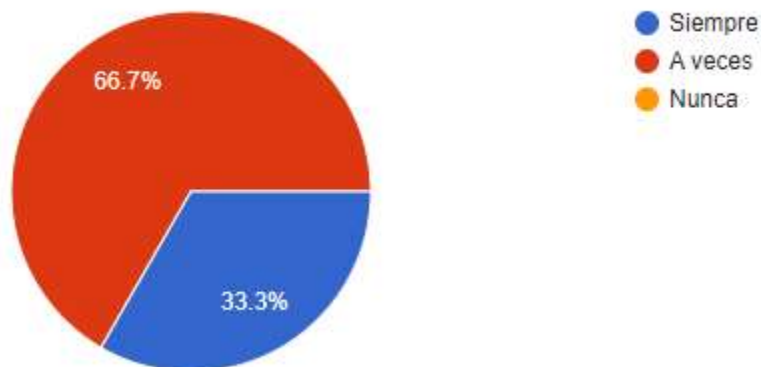


Figura 49: Mis compañeros de trabajo me ayudan.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces mis compañeros me ayudan cuando se me presenta una dificultad en las tareas que debemos elaborar y el 33.3% siempre nos apoyan

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

47. Me informan sobre lo que hago en mi trabajo

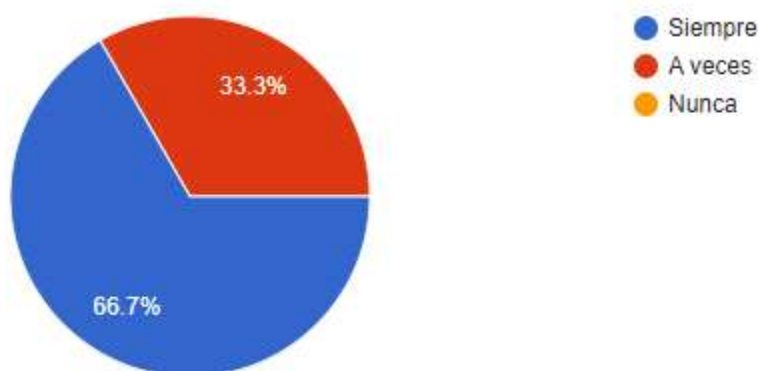


Figura 50: Informan sobre lo que hago en mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores algunas veces se informan sobre lo que hacen en su trabajo y el 66.7% siempre se informan para estar enterado.

48. La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar

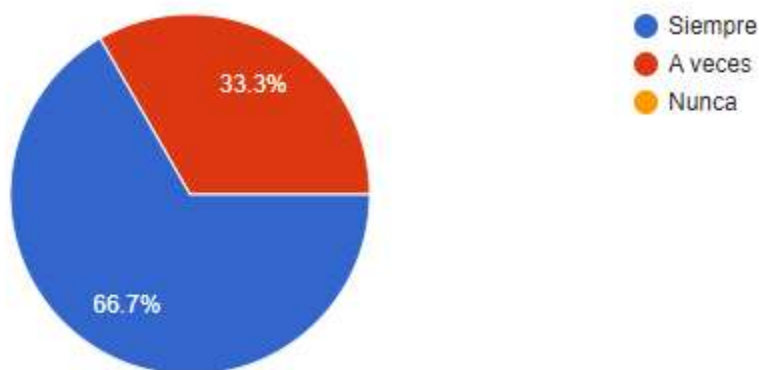


Figura 51: Mi centro de trabajo me ayuda a mejorar.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores a veces la forma en que evalúan mi trabajo me ayuda a mejorar y el 66.7% siempre me ayuda a mejorar.

49. En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario

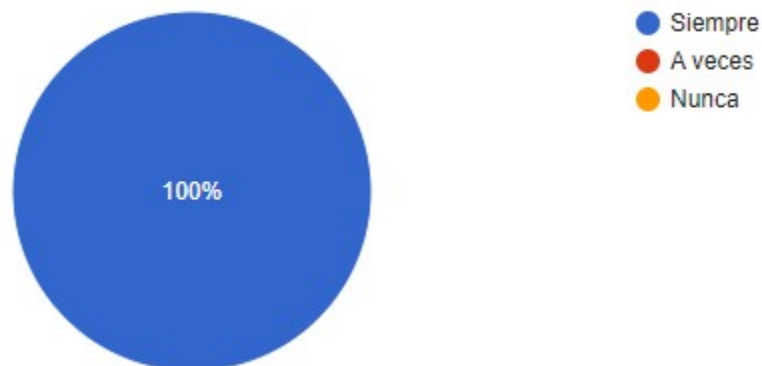


Figura 52: Pagan a tiempo mi salario.

En esta Figura se puede observar que el 100% de los colaboradores siempre en el centro de trabajo me pagan a tiempo.

50. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo

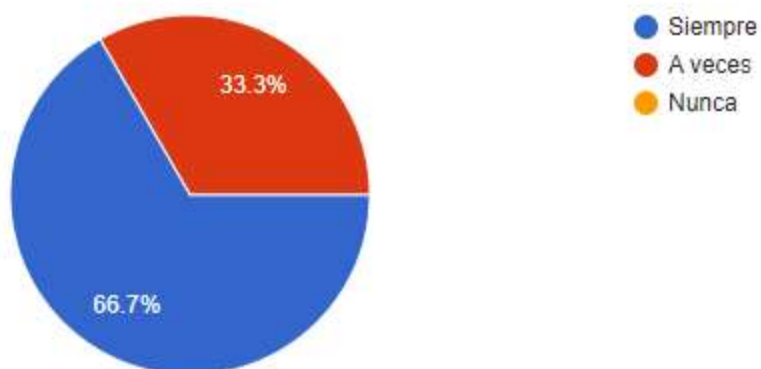


Figura 53: El pago que recibo es el que merezco.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre recibo el pago que merezco por los trabajos que realizo y el 33.3% algunas veces si reciben el pago que merecen

51. Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen

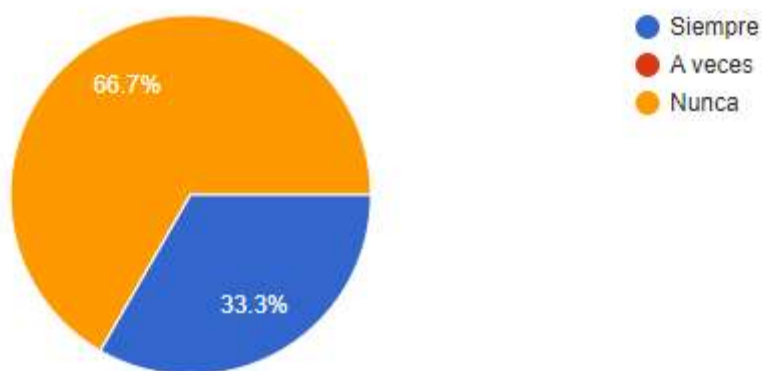


Figura 54: Obtengo los resultados esperados en mi trabajo

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores nunca obtengo los resultados esperados en mi trabajo y el 33.3% algunas siempre si obtienen el resultado.

52. ¿Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente?

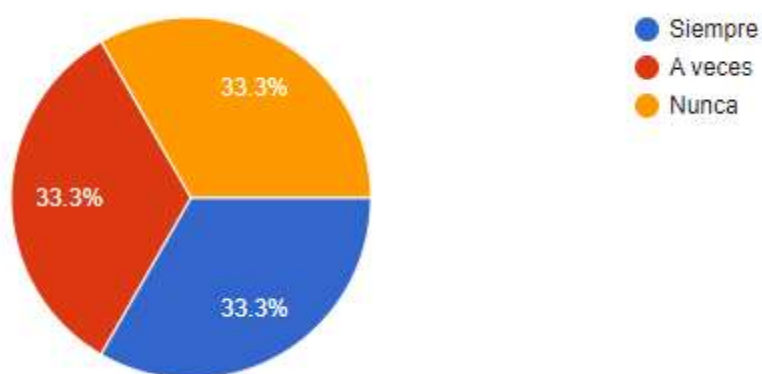


Figura 55: Crecer laboralmente.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores algunas veces las personas que realizan pueden crecer laboralmente, el otro 33.3% nunca y el resto del 33.3% siempre, esto es algo que los logra motivar ya que ellos esperan que los valoren y los reconozcan por su desempeño

53. ¿Considero que mi trabajo es estable?

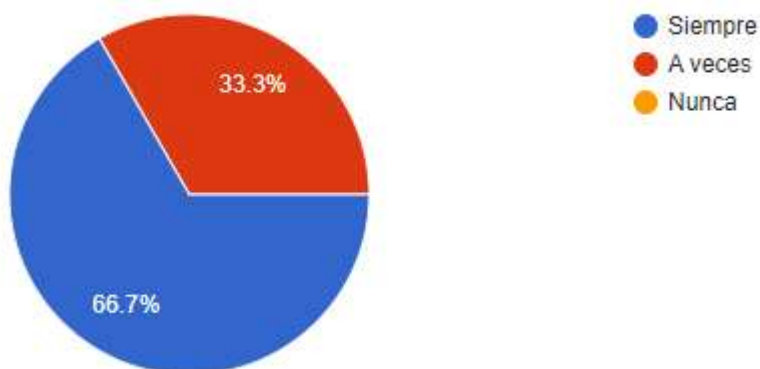


Figura 56: El trabajo es estable.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre consideran que su trabajo es estable y el 33.7% comenta que a veces si es estable para ellos.

54. ¿En mi trabajo existe continua rotación de personal?

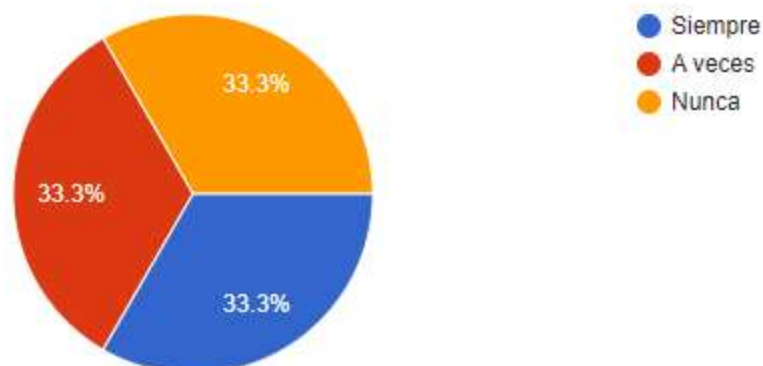


Figura 57: Rotación de personal.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores nunca existen continua rotación de personal y algunas veces si el 33.3%, y el resto del 33.3% siempre deben de rotar en los puestos.

55. ¿Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo?

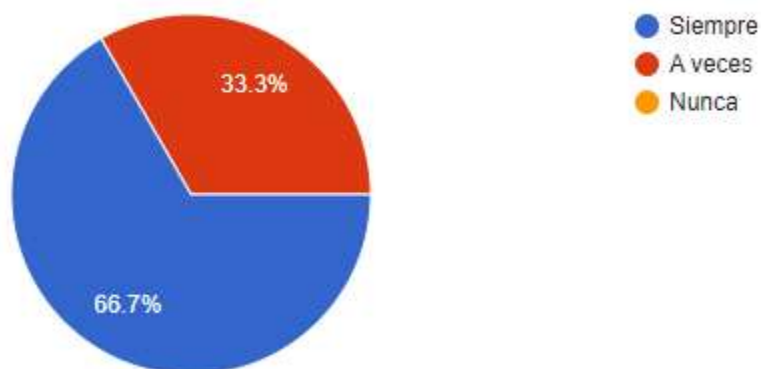


Figura 58: orgullo de laborar en este centro de trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre sienten orgullo de la laborar en el centro de trabajo en donde se encuentran y el 33.3% algunas veces si se sienten orgullosos de trabajar ahí

56. Me siento comprometido con mi trabajo

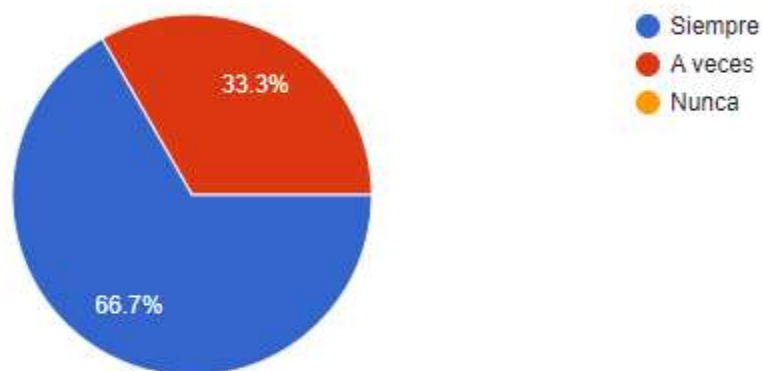


Figura 59: Comprometido con mi trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre se sienten comprometidos con su trabajo los trabajadores y el 33.3% a veces.

57. En mi trabajo ¿Puedo expresarme libremente sin interrupciones?

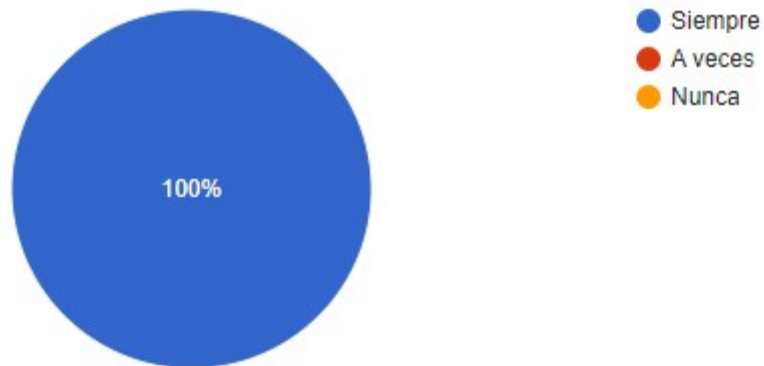


Figura 60: Expresa libremente sin interrupciones.

En esta Figura se puede observar que el 100% de los colaboradores siempre pueden expresar libremente sin interrupciones y pueden transmitir lo que les incomoda en el centro de trabajo.

58. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo

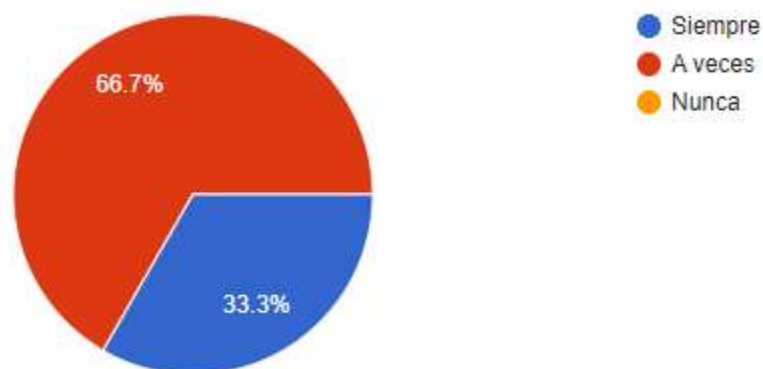


Figura 61: Críticas constantes a mi persona.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores casi a veces reciben crítica constante a su persona y el 33.3% siempre reciben crítica hacia su persona.

59. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones

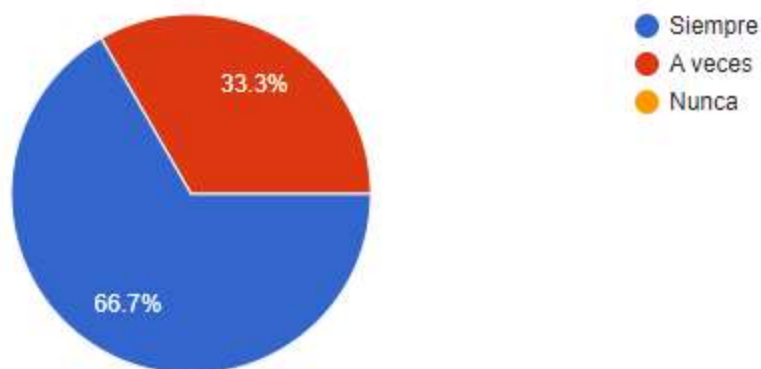


Figura 62: Burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% siempre recibo burlas, calumnias sobre mi persona, y el 33.3% a veces lo que debemos considerar que en un centro de trabajo en donde principalmente el respeto es un factor muy importante para que exista una buena relación entre los colaboradores.

60. ¿Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones?

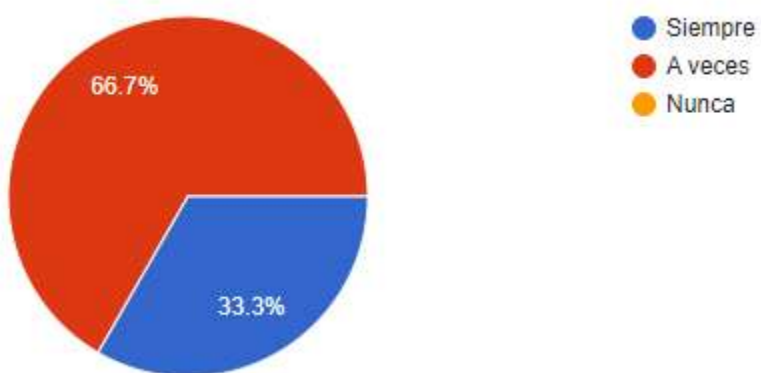


Figura 63: Ignora la presencia.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% algunas veces se excluyen de las reuniones de trabajo y temas de decisión y 33.3% siempre.

61. ¿Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador?

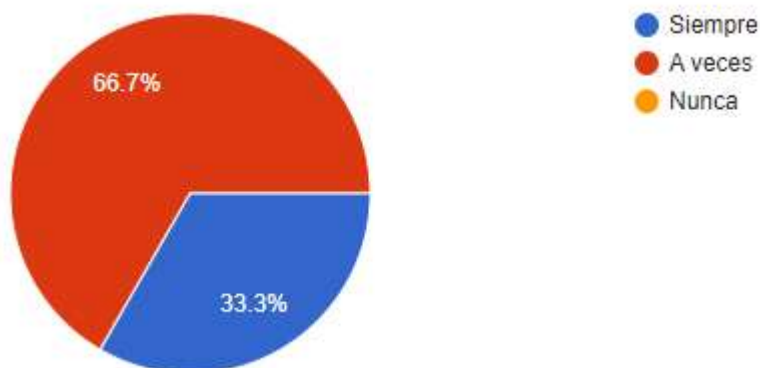


Figura 64: Se manipulan las situaciones de trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces se manipulan las situaciones de trabajo para hacer parecer un mal trabajo y el 33.3% siempre.

62. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores

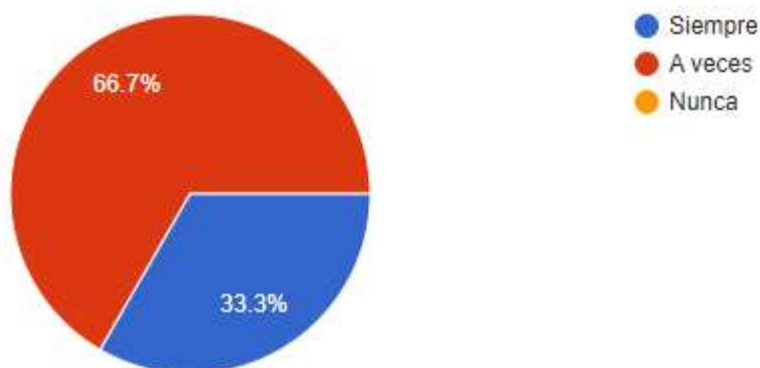


Figura 65: Se ignoran los éxitos laborales.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores ha sentido que a veces se ignoran sus éxitos laborales y el resto de 33.3% comentan que siempre.

63. Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo

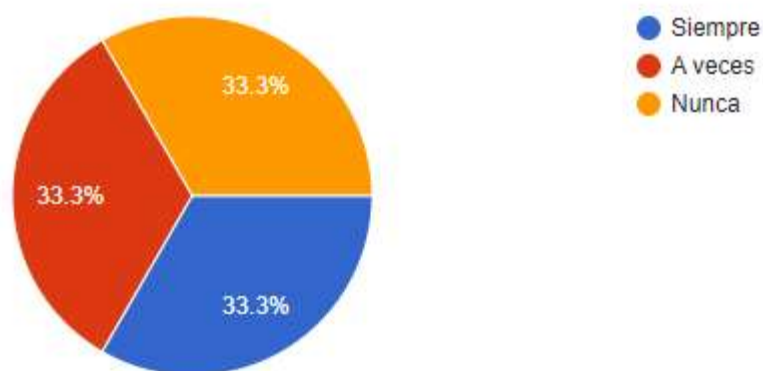


Figura 66: Bloquean o impiden las oportunidades.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre los bloquean o impiden las oportunidades que tengan para obtener ascenso o mejorar en mi trabajo, el otro 33.3% a veces y el resto 33.3% nunca ha sentido que los bloquean.

64. ¿He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo?

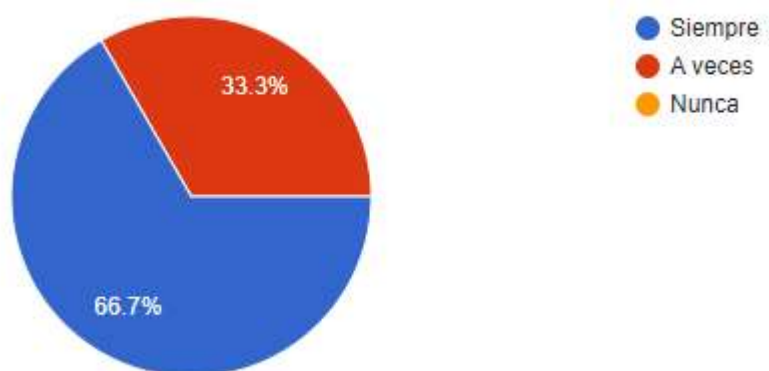


Figura 67: Actos de violencia.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores siempre ha presentado actos de violencias en el centro de trabajo y el 33.3% a veces.

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

65. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

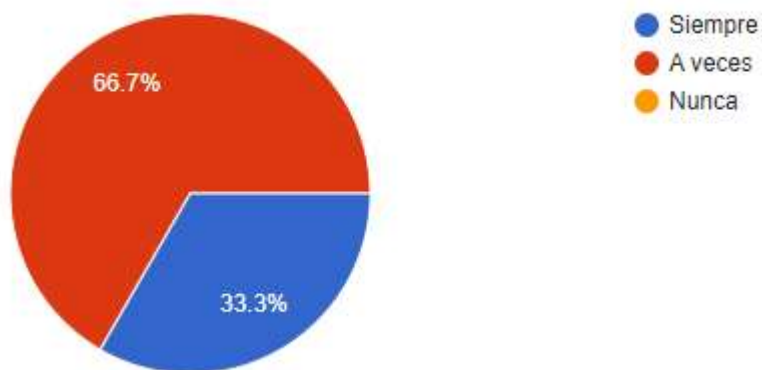


Figura 68: Brindar servicio a clientes o usuarios.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores siempre en mi trabajo debo brindar servicio a clientes u usuarios y el 66.7% a veces.

66. Atiendo clientes o usuarios muy enojados

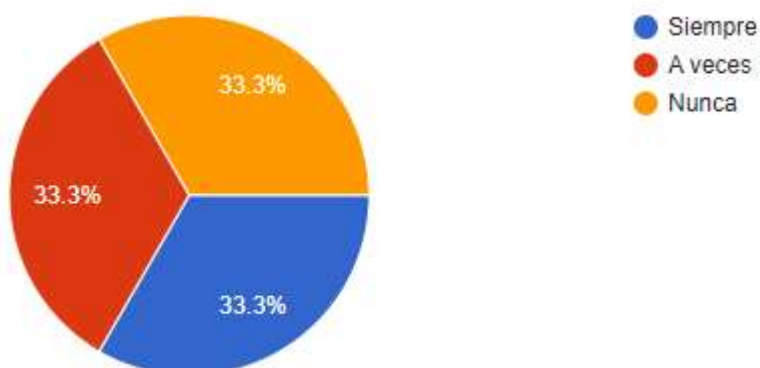


Figura 69: Clientes o usuarios muy enojados.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los colaboradores ha atendido clientes o/a usuarios muy enojados algunas veces y el 33.3% de los colaboradores nunca han atendido a personas enojadas.

67. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas

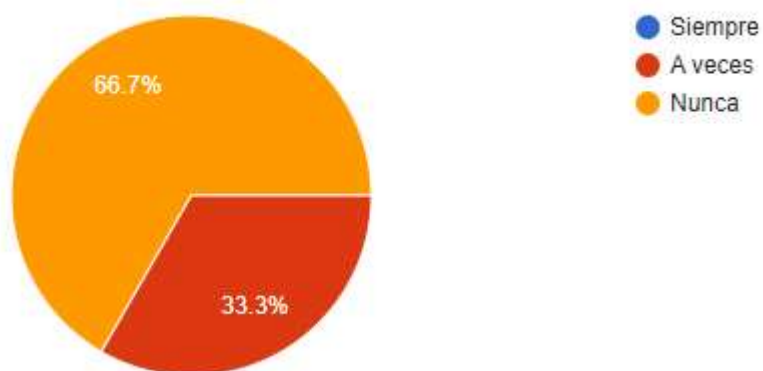


Figura 70: Atender personas muy necesitadas de ayuda.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% de los trabajadores mencionan que a veces exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas en cuanto a su trabajo y en cuanto al resto 66.7% nunca exige atender a personas necesitadas o enfermas.

68. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos

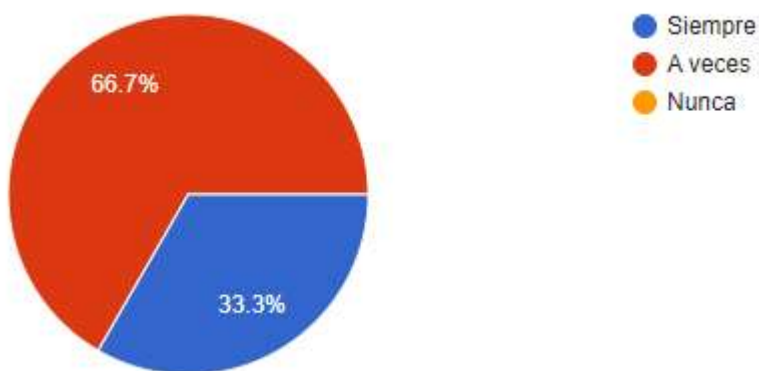


Figura 71: Demostrar sentimientos distintos a los míos.

En esta Figura se puede observar que el 66.7% de los colaboradores a veces deben demostrar sentimientos distintos a los que tienen ellos, y el 33.3% siempre.

69. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia

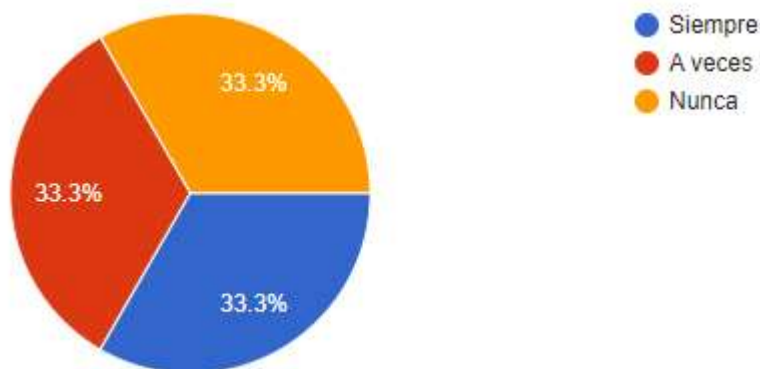


Figura 72: Exige atender situaciones de violencia.

En esta Figura se puede observar que el 33.3% siempre los colaboradores, el trabajo les exige atender situaciones de violencia dentro de la organización, el otro 33.3% nunca y el 33.3% a veces.

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

70. ¿Soy jefe de otros trabajadores?

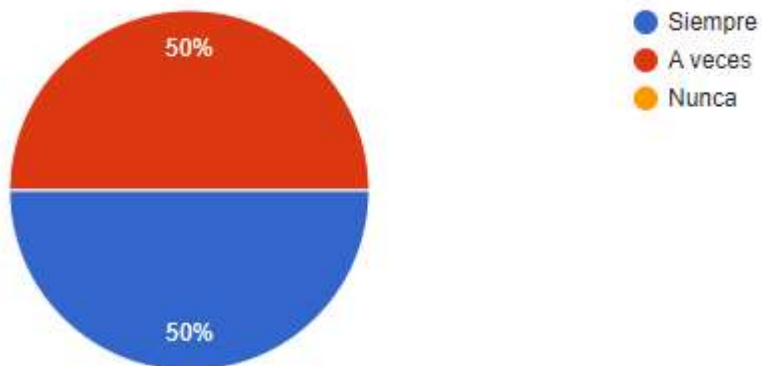


Figura 73: Jefe de otros trabajadores.

En esta Figura se puede observar que el 50% siempre los colaboradores es jefe de trabajadores a su cargo deben de supervisar a trabajadores en sus actividades y el otro 50% solo a veces.

71. Comunican tarde los asuntos de trabajo

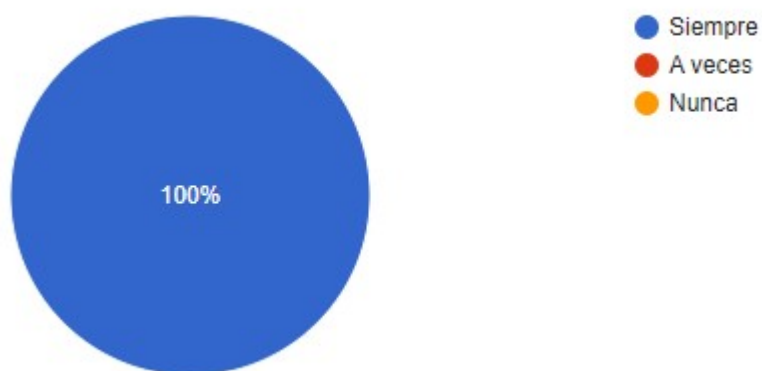


Figura 74: Comunican tarde los asuntos de trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 100% de los colaboradores comenta que siempre se tardan en dar el comunicado ya que esto les afecta porque hay colaboradores que tardan más de una hora en transportarse hasta el sitio de trabajo y ven de saber para tomar en cuenta la distancia y el transcurso.

72. Dificultan el logro de los resultados del trabajo

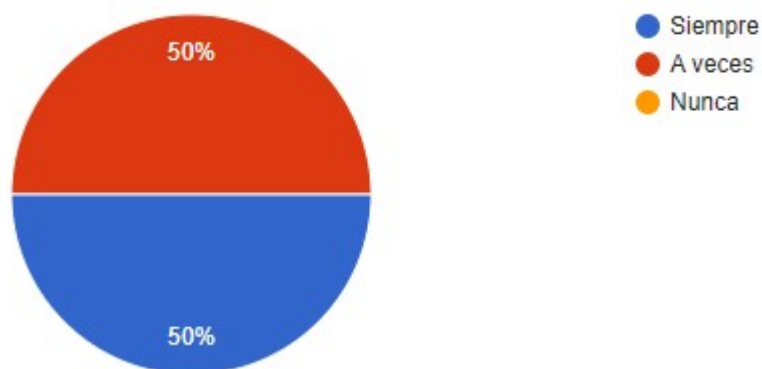


Figura 75: Logro de los resultados del trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 50% casi nunca coopera cuando se necesita y el 50% siempre cooperan cuando necesitan.

73. Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.

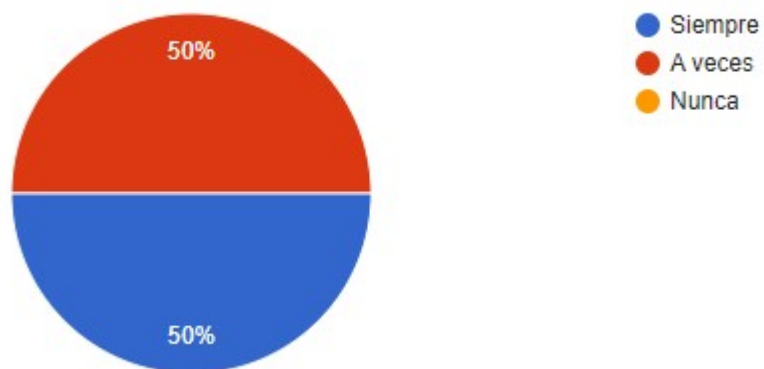


Figura 76: Sugerencias para mejorar su trabajo.

En esta Figura se puede observar que el 50% ignoran las sugerencias que dan para mejorar su trabajo, y el 50% a veces los toman en cuenta ya que puede presentar mejoras tanto en la organización como en el desempeño de los trabajadores.

Análisis del test

La aplicación del test factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo arrojó resultados que permiten predecir ciertas conductas y aptitudes que desarrollan los colaboradores dentro de la empresa Homs Rojo Agencia Aduanal la realización de este test fue de una forma aislada ya que cada colaborador es único y que su formación es más que la suma de aptitudes e inteligencia por esa razón se busca un resultado asertivo determinante se pudo observar que las labores que desarrollan la mayoría de los colaboradores no les causa ninguna consecuencia que les pueda costar la vida ya que sus ocupaciones no son de alto riesgo a ellos no les preocupa sufrir ningún accidente la empresa gándara bienes de capital aplica normas seguras que con ellas se pueden prevenir accidentes y tener el control de la empresa la mayoría de los colaboradores debe prestar servicio al cliente es decir debe de tener una forma servicial hacia el cliente buscando la mejor respuesta del cliente uno de los conflictos que se pudo observar fue que suele ocurrir problemas en ascender a un puesto mejor ya que las áreas están completas y no existe la oportunidad de subir de puesto.

Sin embargo es importante destacar que hay que trabajar en la inteligencia emocional, ya que si bien lo físico no les preocupa tanto o en algunas ocasiones no están expuestos a correr riesgos, y si tienen que presentarse a obra la empresa brinda el material de protección adecuado, podemos observar que en ocasiones por tener más relación con el factor humano es importante aprender a diferenciar el trabajo con los sentimientos que puedan involucrarse ya que en algunas ocasiones tienden a incluir sus emociones, es por ello que se debe de trabajar en lo emocional para aprender a diferenciar.

Se debe comprender que al colaborar en constante interacción personal y no solo maquinaria en algunas ocasiones se tiene tendencia a involucrar sentimientos como en todas las empresas, pero es fundamental aprender a colaborar de forma pertinente aprendiendo a manejar las emociones, ya que es capital humano y por ende siempre mostraran sentimientos, sin embargo no se busca radicarlos, simplemente aprender a manejarlos de forma positiva.

10. DISCUSION

El estrés laboral ha sido objeto de estudio a través del tiempo porque tiene diversas perspectivas, por una parte puede considerarse como un incentivo, ya que impulsa a actuar y tomar decisiones, sin embargo no podemos olvidar que es una enfermedad de alarmante crecimiento a largo plazo cuando este es en constante aumento, su origen, la organización en el trabajo y mala administración en los tiempos para realizar la tarea, así como imposición de las instrucciones, lo que por lo general ocasiona malestar en el personal.

Diversos estudios, han encontrado que el estrés laboral dentro como fuera del trabajo, se encuentran asociados a una gran variedad de problemas físicos y mentales, que aun cuando esta relación no es completamente entendida por todos, es un hecho que es uno de los factores importantes en la forma de no solo el entorno, también en el auto concepto que tienen, lo cual hace que quienes lo experimentan sean más vulnerables a presentar problemas como depresión (Shields, 2006).

En los resultados que arrojan las encuestas de esta investigación podemos determinar que la falta de liderazgo y comunicación genera diversas tareas, plazos ajustados y una carga excesiva de responsabilidades las cuales pueden generar estrés.

11. CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación, se aceptan las hipótesis y se concluye los factores de riesgo psicosocial son una de las problemáticas emblemáticas en el clima laboral, sin embargo, en algunas ocasiones se puede observar que no reciben la atención y prevención necesaria, lo cual puede proporcionar diversos factores como fisiológicos, mentales y de conducta que tienen gran impacto en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

A través del desarrollo de esta investigación, se logró efectuar un estudio que facilitó la identificación de los diversos Factores de Riesgo Psicosocial que ocasionan tensión a los colaboradores de Homs Rojo Agencia Aduanal. Del mismo modo, se detectó el efecto que tienen los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral ocasionándoles una disminución en el rendimiento de sus actividades y desmejorando su calidad de vida.

A continuación se describen las conclusiones obtenidas del Estudio:

- La falta de liderazgo y comunicación por la ausencia de información se convierten en cambios imprevistos, lo que conlleva al mal manejo de los cambios ocasiona frustración en los empleados, confusión, desconfianza y prevención con respecto a los futuros cambios.
- La empresa tiende a cargar excesivamente de trabajo a sus colaboradores en ocasiones. La mayoría de las personas encuestadas indicaban que por lo general se les asignaba un mayor número de tareas a las personas más productivas, extendiendo sus jornadas de trabajo. La excesiva demanda laboral, sumada al desequilibrio entre el número de funcionarios con los que cuenta cada división, la cantidad de trabajo establecida, el nivel de exigencia de las labores asignadas y el tiempo de trabajo concedido para llevarlas a cabo, puede conducir a consecuencias perjudiciales en el trabajador. Entre esas afecciones cabe señalar: la depresión, la inestabilidad emocional y la disminución de la calidad sobre los resultados deseados e incluso el incumplimiento de los términos acordados, debido a la aparición de factores estresores a los que se ven expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones.

- La falta de motivación en los colaboradores en general se ve afectado en su rendimiento laboral, ya que tiende a generar rotación de personal por la ausencia de incentivos, y aspiraciones a un mejor puesto, o aumento de salario.
- Otro factor importante que los colaboradores externan es la falta de capacitación, y a su vez el no ser flexible para la asistencia de la misma, por lo que si los colaboradores quieren ampliar sus habilidades deben realizarlo por cuenta propia y generalmente en momentos que no interfieran con asuntos laborales, es decir, fuera del horario laboral.
- Existe desconfianza entre los colaboradores, ya que en ocasiones tienden a mezclar lo laboral con lo personal, es por ello que también se generan rotaciones de personal.
- La empresa necesita tener liderazgo, este factor es fundamental para tener una buena dirección, para poder alcanzar los objetivos y a su vez evitar las disputas laborales, por falta de definición de tareas a desempeñar.
- Con respecto al reconocimiento laboral, se considera que los colaboradores se encuentran en su zona de confort por falta del mismo, ya que reconocen que al realizar las mismas funciones básicas, o algún esfuerzo extra, es tratado de la misma forma, no existen palabras o algún incentivo por el trabajo realizado, son conscientes que no necesitan esforzarse para continuar dentro de la empresa, pero si buscan crecer profesionalmente es necesario cambiar de compañía.
- Un factor muy importante a trabajar también es la convivencia ya que la mayoría de los encuestados comentan que han recibido burlas, calumnias sobre su persona, y esto es algo negativo, porque no existe un ambiente cordial de trabajo y conlleva independientemente de la rotación de personal, a mezclar lo personal con lo laboral.

12. RECOMENDACIONES

Hoy en día las organizaciones deben tomar en cuenta el impacto psicológico que el síndrome de estrés tiene sobre el desempeño de los empleados y en este sentido debe preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver exitosa y objetivamente los problemas que día a día se les presentan al interior de estas buscando un espacio nocivos para el desarrollo de los empleados, es por ello que se aconseja implementar las siguientes recomendaciones:

- La gerencia y jefatura de recursos humanos de las organizaciones, deben mantener en la medida de lo posible un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, ser capaces de brindar apoyo y afecto al personal para que este pueda crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida.
- Las organizaciones deben implementar y promover el programa psicoterapéutico que se ha diseñado para el manejo adecuado del síndrome de Estrés que está encaminado a prevenir no a eliminar el estrés, si no más, bien a desarrollar habilidades en los empleados para el manejo adecuado de este pero a la vez no generar frustración al establecer tareas imposibles de cumplir y fortalecer la comunicación a nivel personal.
- Es necesario que las empresas no vean al estrés como una patología organizacional aislada, que puede afectar a una población específica, pues es una dolencia psíquica que afecta tanto a empresas del sector público como del sector privado en su totalidad.
- Fomentar la Comunicación Asertiva en el ambiente de trabajo como una estrategia para recuperar la autoconfianza y desarrollar una comunicación laboral directa, abierta y segura, fundamentada en el respeto. Esto se puede lograr a través de integraciones, ejercicios y talleres de comunicación y autoestima e incluso en capacitaciones que permitan llevar la teoría aprehendida a la realidad.

- Instaurar programas de participación activa que promuevan la intervención conjunta de colaboradores y directivos para desarrollar estrategias de prevención que contribuyan a mejorar las condiciones laborales.
- Generar pláticas contra la violencia emocional en el entorno laboral, para mejorar el clima laboral.

13. LITERATURA CITADA

Adams J. (2000). Estrés: un amigo de por vida. Buenos Aires. Editorial Kier.

Andrés, Á. (2020, 28 julio). Guía informativa sobre la ley NOM-035. El blog de Recursos Humanos de Bizneo: práctico y actual. <https://www.bizneo.com/blog/nom-035/>

DOF - Diario Oficial de la Federación. (s. f.). DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.

Recuperado 23 de febrero de 2021, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.

VARTIA, Maarit. "The Sources of Bullying: Psychological Work Environment and Organizational Climate". Mobbing and Victimization at Work, compilado por Dieter Zapf y Heinz Leymann. Número especial de The European Journal of Work and Organizational Psychology 5, núm. 2 (1996): 203–214.

Rodríguez, Y. y Pinto, M. (2010). Evolución, particularidades y carácter informacional de la toma de decisiones organizacionales. Acimed, 21. Volumen 21, número 1, (Pp. 57-77).

Rousseau, D. Sitkin, S. Burt, R. y Camerer, C. (1998).

(S/f). Uma.es. Recuperado el 12 de octubre de 2023, de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

García Guzmán, M. (2014). Derecho a la seguridad social. Estudios políticos, 32, 83–113. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162014000200005

(S/f-b). Insst.es. Recuperado el 28 de febrero de 2024, de <https://www.insst.es/documents/94886/196283/NTP%20720%20El%20trabajo%20emocional.%20concepto%20y%20prevenci%C3%B3n.pdf>

11. ANEXOS

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y
EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					

20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					

45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					

54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					

63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes

o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros
trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					