



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Apizaco

---

**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO**  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LA  
ORGANIZACIÓN CON  
BASE EN LA NOM-035-STPS-2018**

**TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PRESENTA:  
OMAR GABRIEL SALVATIERRA GARCIA**

**NOMBRE DEL ASESOR:  
MTRA. MARCELA NATALIA GUERRERO SALDAÑA**



**APIZACO, TLAX., ABRIL 2024**



Apizaco, Tlax., 19/Marzo/2024.

**ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.**

**MARTIN ROJAS RAMIREZ**  
**JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**P R E S E N T E.**

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

|                         |                                                                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| a) Nombre del Egresado: | <b>OMAR GABRIEL SALVATIERRA GARCIA</b>                                                        |
| b) Carrera:             | <b>INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL</b>                                                      |
| c) Número de Control:   | <b>18370074</b>                                                                               |
| d) Nombre del proyecto: | <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN CON BASE EN LA NOM-035 STPS-2018.</b> |
| e) Producto             | <b>TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL</b>                                  |

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

**ATENTAMENTE**

Excelencia en Educación Tecnológica®  
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

  
**NORMA ANGELICA AGUÑAGA SÁNCHEZ**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.**

**ASESOR**  
**MA. MARCELA NATALIA GUERRERO SALDAÑA**

NAAS/mcvh





Apizaco, Tlax., 10/abril/2024  
**No. OFICIO: DEP-CT/369/2024**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN**

**OMAR GABRIEL SALVATIERRA GARCIA**  
**EGRESADO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CON NÚMERO DE CONTROL: 18370074**  
**P R E S E N T E**

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** cuyo tema es: **"EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN CON BASE EN LA NOM-035-STPS-2018"**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga:

**AUTORIZACIÓN DE IMPRESION**

Debiendo entregar **3** empastados del mismo, apropiadamente encuadernados, a la brevedad, para presentar su acto de recepción profesional.

Sin otro particular por el momento, le envió un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

*Excelencia en Educación Tecnológica®  
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®*

  
**MARTÍN ROJAS RAMÍREZ**  
**JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
TECNOLÓGICO NACIONAL  
DE MÉXICO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO  
DIVISIÓN DE  
ESTUDIOS PROFESIONALES

c.p. archivo



Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec, Municipio de Tzompantepec,  
Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010 Ext. 304, e-mail:  
dep\_titulacion@apizaco.tecnm.mx



**2024**  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
GOBIERNO DEL GOBIERNO  
REVOLUCIONARIO Y DEFENSOR  
DEL MAÍZ

## Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a dos personas extraordinarias que han sido el pilar de mi camino académico y personal: mis padres, Horacio Salvatierra García y Tania Eleazar García Vásquez. Su inquebrantable apoyo, sacrificio y amor incondicional han sido la fuerza impulsora detrás de cada paso que he dado en este viaje hacia mi título universitario. Su constante aliento y la firmeza con la que me han sostenido en los momentos de duda han sido verdaderamente invaluableles. Sin su guía y amor incondicional, no habría llegado tan lejos.

Asimismo, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Maestra Marcela Natalia Guerrero Saldaña, quien con su sabiduría y paciencia infinita ha sido mi guía y apoyo durante todo el proceso de elaboración de esta tesis. Su dedicación y compromiso con mi crecimiento académico han sido inspiradores, y su disposición para brindarme orientación y claridad en cada paso del camino ha sido fundamental para alcanzar este logro.

“Hay alturas del alma desde las que incluso la tragedia deja de parecer trágica”  
(Friedrich Nietzsche)

## ÍNDICE

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                          | 1   |
| DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.....                                             | 1   |
| PROBLEMAS A RESOLVER.....                                                                                   | 5   |
| OBJETIVO GENERAL .....                                                                                      | 5   |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                                                 | 6   |
| JUSTIFICACIÓN. ....                                                                                         | 6   |
| MARCO TEÓRICO.....                                                                                          | 6   |
| NOM-035-STPS-2018 .....                                                                                     | 6   |
| FUNDAMENTOS TEÓRICOS NOM-035-STPS-2018 .....                                                                | 7   |
| BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA NOM-035-STP .....                                                              | 7   |
| FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....                                                                     | 8   |
| COMUNICACIÓN .....                                                                                          | 11  |
| ESTRÉS .....                                                                                                | 11  |
| MOBBING .....                                                                                               | 16  |
| CARGA MENTAL .....                                                                                          | 17  |
| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....                                                             | 20  |
| PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....                                                           | 25  |
| ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y POSIBLES<br>SOLUCIONES PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS |     |
| ESTADÍSTICOS .....                                                                                          | 26  |
| RESULTADOS .....                                                                                            | 34  |
| CONCLUSIONES .....                                                                                          | 100 |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL .....                                                                               | 101 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN .....                                                                                | 103 |

## **INTRODUCCION.**

En la actualidad, el bienestar psicosocial en el entorno laboral es un aspecto crucial para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo. Conscientes de esta necesidad, el presente proyecto de residencias profesionales titulado 'Evaluación del riesgo psicosocial en la organización con base en la NOM-035-STPS-2018' se llevó a cabo con el objetivo de analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización LOGYTEM S.A de C.V.

Este estudio se basó en un enfoque de análisis descriptivo, donde se aplicó un cuestionario diseñado a partir de la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018. El objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosocial en un grupo de 24 empleados de LOGYTEM S.A de C.V.

El propósito fundamental de este proyecto fue obtener un conocimiento más amplio sobre los colaboradores de la organización y su percepción hacia el centro de trabajo, así como identificar las áreas de mejora relacionadas con los factores de riesgo psicosocial. Siguiendo las directrices establecidas en la NOM-035-STPS-2018, se buscó generar información valiosa que permitiera comprender y abordar de manera efectiva estos riesgos en el entorno laboral.

Al analizar los resultados obtenidos a través de los cuestionarios de evaluación de las guías de referencia I y II, se espera obtener una visión clara de los factores de riesgo psicosocial presentes en LOGYTEM S.A de C.V. Estos resultados proporcionarán una base sólida para identificar áreas específicas de mejora y diseñar estrategias que promuevan un entorno laboral más saludable y favorable para los empleados.

Es importante destacar que, aunque no formé parte de la organización, realicé mis residencias profesionales en LOGYTEM S.A de C.V, lo cual me permitió llevar a cabo este estudio de manera objetiva y enfocada en el análisis de los factores de riesgo psicosocial.

A través de este informe, se presentarán los hallazgos y conclusiones obtenidos durante el estudio. Se espera que estos resultados sirvan como punto de partida para futuras acciones y medidas que contribuyan al bienestar y desarrollo de los colaboradores de LOGYTEM S.A de C.V, así como para fortalecer la gestión del riesgo psicosocial en la organización.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.**

**Servicios Internacionales de logística y manufactura LOGYTEM S.A de C.V.**



Comenzó en el año 2004 con otro giro, realizaba importaciones de guante látex para diferentes usos, a raíz de eso se relaciona con gente de ese medio y empezaron a darle manufactura de resortes para tostadores, fue ahí donde el gerente se metió de lleno a la manufactura de licuadoras, multiprocesadores, ventiladores, ropa, cubre bocas, etc. Formalizando como tal la organización de ensamblado, **contando alrededor de 56 trabajadores en total actualmente siendo 26 de ellos en la línea de producción de ventiladores.**

La empresa cuenta ya con 10 años de experiencia en ensamblaje y comercialización de electrodomésticos para el hogar, especializándose en licuadoras y multiprocesadores de las marcas HOMETECH, AMERICAN, TAURUS, BETTERWARE.

### Misión

Ser una empresa comprometida con nuestros clientes en satisfacer todas sus necesidades en equipo electrodoméstico. Nuestra meta es ser líderes en el mercado local a través de la implementación de las mejores prácticas en servicio, proporcionando un alto valor agregado en todos nuestros productos.

### Visión

Mantener el crecimiento y consolidarse como uno de los principales distribuidores de empresas de ensamblaje de la región.



### Valores

La empresa **LOGYTEM S.A de C.V.** Se sustenta en función a los siguientes valores:

- **Respeto**

Respetar y valorar a todas las personas en la empresa, por ello cumplimos con las normas y políticas internas, velando por el buen clima laboral.

- **Calidad**

Buscamos la calidad integral de nuestros colaboradores, procesos y productos, de acuerdo con las actuales exigencias del mercado.

- **Innovación**

Estamos abiertos a los cambios, buscamos la mejora continua y la diferenciación competitiva.

- **Trabajo en Equipo**

Ponemos a disposición del equipo nuestra confianza, talentos y entusiasmo para alcanzar los objetivos comunes con resultados superiores.

- **Responsabilidad Social**

Estamos comprometidos con el uso racional y responsable de los recursos, generando productos que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes, sociedad y el cuidado del medio ambiente, a través del crecimiento económico y competitividad de nuestra empresa.

### **Políticas institucionales**

- La empresa cumplirá los requisitos acordados con los clientes
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes en sus llamadas, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio a la comunidad.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento responsable.
- Nuestros productos cumplen con todos los estándares de calidad.
- Los empleados deberán asistir a un curso de capacitación al momento de su contratación.

### **Política de calidad**

Cumplir los objetivos de calidad, involucrando a todos los departamentos de la empresa, alcanzando desde la Dirección hasta todas las personas que trabajan en ella, con un enfoque hacia una mejora permanente, para lo que adopta el compromiso de aplicar las siguientes decisiones:

- Definir, implantar y mantener al día en la empresa un sistema de calidad.
- Dotar a la empresa de los recursos humanos y técnicos apropiados para
- asegurar la calidad del producto con los requisitos establecidos.
- Crear un clima favorable en la empresa, formando y motivando al personal en relación con la calidad y el trabajo en equipo, que

permita tanto el desarrollo profesional como personal de todos sus miembros y la consecución de la calidad requerida.

- Delegar al responsable de Calidad las funciones y responsabilidades para gestionar y verificar el Sistema de Calidad.

### **Objetivos institucionales**

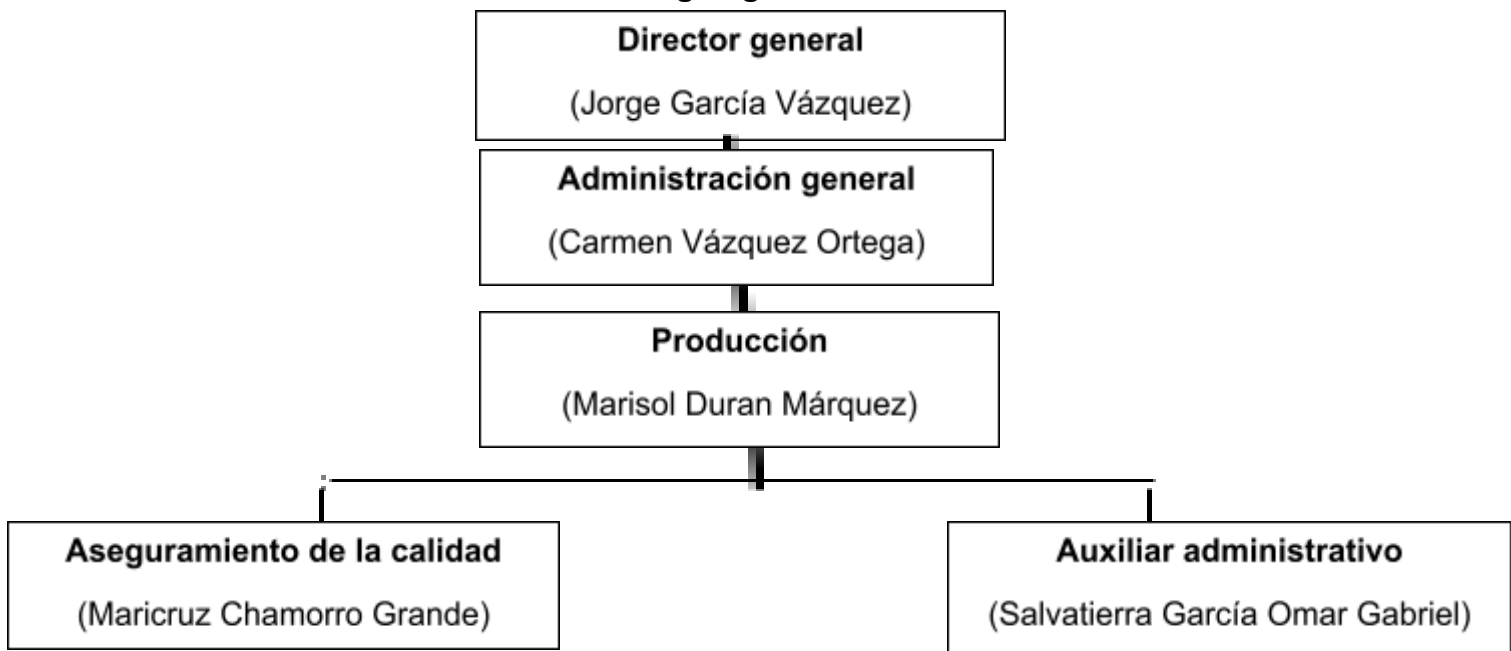
- Ser la empresa líder en el mercado.
- Fomentar entre los empleados la cultura del crecimiento, el ahorro y el autoaprendizaje.
- Reducción de mermas y tiempos muertos.
- Fomentar una cultura organizacional con el reciclaje.

**Área:** Producción

**Puesto:** Auxiliar administrativo.

El **departamento de producción** es el encargado de gestionar y planificar los procedimientos y estándares establecidos en cada etapa de los procesos productivos con la finalidad de entregar al cliente productos que cumplan con las especificaciones requeridas.

### **Organigrama:**



**Sus principales funciones son:**

- Gestionar retrabajos.

- Analizar estadística e históricamente los procesos.
- Identificar riesgos en los procesos.
- Identificación de fallos y mermas en la producción.
- Velar por la seguridad y salud ocupacional.
- Evaluar los resultados obtenidos en las auditoria

## **PROBLEMAS A RESOLVER.**

- 1. Condiciones en el ambiente de trabajo:** Se busca identificar y evaluar las condiciones físicas y psicosociales en el entorno laboral que puedan influir en la salud y el bienestar de los trabajadores. Esto puede incluir factores como la carga de trabajo, la falta de apoyo social, la falta de recursos o el ambiente físico inadecuado.
- 2. Exigencias laborales:** Se busca reconocer las demandas y exigencias que el trabajo impone a los trabajadores, como plazos ajustados, altas cargas de trabajo, exigencias emocionales o conflictos de roles. Estas exigencias pueden tener un impacto en la salud física y mental de los trabajadores.
- 3. Falta de control laboral:** Se busca determinar las situaciones en las que los trabajadores experimentan una falta de control sobre su trabajo, como la falta de autonomía para tomar decisiones o la falta de participación en la toma de decisiones que afectan su trabajo. La falta de control puede generar estrés y afectar negativamente la satisfacción laboral.
- 4. Violencia laboral:** Se busca evaluar la presencia de violencia laboral en forma de hostigamiento, acoso psicológico o malos tratos en el entorno laboral. Estas situaciones pueden tener consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para el ambiente laboral en general.
- 5. Relaciones laborales:** Se busca diagnosticar la relación existente entre el empleador, sus representantes y los trabajadores, y cómo estas relaciones influyen en la forma de trabajar y en las relaciones dentro del área de trabajo. Una relación laboral negativa o poco saludable puede generar un ambiente laboral tóxico y afectar el bienestar de los trabajadores.

## **OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación que existe entre clima laboral y los factores de riesgo psicosocial. Analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización LOGYTEM S.A. DE C.V en la línea de producción de ventiladores.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar los riesgos psicosociales en la línea de producción de ventiladores
2. Identificar cómo se relacionan los factores de riesgo psicosociales del área de producción de ventiladores con la comunicación de los trabajadores
3. Identificar cómo se relacionan los factores psicosociales del área de producción de ventiladores con la violencia verbal
4. Identificar cómo se relacionan los factores psicosociales del área de ventiladores con el estrés laboral

## **JUSTIFICACIÓN.**

El presente proyecto de residencias profesionales, centrado en la evaluación del riesgo psicosocial en la organización LOGYTEM S.A. de C.V. conforme a los lineamientos establecidos en la NOM-035-STPS-2018, cobra relevancia debido a la imperante necesidad de salvaguardar la salud y bienestar de los trabajadores en el entorno laboral.

Los factores incluye aspectos como: La identificación y abordaje de condiciones físicas y psicosociales, demandas laborales, falta de control, violencia y relaciones laborales adversas se torna esencial para asegurar el cumplimiento normativo, fomentar un ambiente propicio para el desarrollo óptimo de las actividades laborales, prevenir el estrés y promover el bienestar integral de los colaboradores.

Por lo que actualmente la empresa está preocupada por hacer cambios significativos que sean reales de cumplir, trabajar con el personal, saber que pasa, establecer el punto de convivencia, saber cómo se siente el trabajador laborando; a tal punto que las personas se sientan comprometidas con su trabajo , que les guste, que tengan motivaciones para asistir día con día a la planta y todo esto se verá reflejado en poder disminuir los riesgos psicosociales.

## **MARCO TEÓRICO.**

### **NOM-035-STPS-2018**

La NOM-035-STPS es una reglamentación emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar,

analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

La NOM-035 surge de diferentes acuerdos y reglamentos tanto nacionales como internacionales que México ha ratificado en materia de justicia laboral, competitividad y comercio. Dichos proyectos buscan aprovechar el potencial del país en el contexto geográfico, comercial y económico para posicionarlo de la mejor manera posible frente a los retos inminentes de globalización y automatización de los procesos productivos.

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS NOM-035-STPS-2018**

En realidad, la NOM-035 busca que los centros de trabajo identifiquen sus áreas de oportunidad para prevenir, reducir y eliminar todos aquellos factores dentro del centro de trabajo que impacten negativamente la salud de los trabajadores. De la misma manera, busca la participación de los trabajadores para que se involucren en la construcción y promoción de un entorno organizacional propicio para su crecimiento tanto profesional como personal.

Además, requiere que una vez realizada la identificación de los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral y definidas las políticas de prevención, cada centro de trabajo defina una estrategia específica para implementar acciones correctivas en donde sea necesario de acuerdo a sus capacidades.

En 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que algunos riesgos tradicionales se habían reducido por el avance tecnológico y la normatividad existente. Sin embargo, comenzaban a surgir nuevas enfermedades profesionales que iban a la alza y para las cuales, no existía normatividad. Entre los riesgos emergentes se incluían los de carácter psicosocial.

En 2016, nuevamente la OIT, dio a conocer información sobre los Factores de Riesgo Psicosociales (FRP) y afirmó que era un problema global que afecta a todas las profesiones y a todos los trabajadores, tanto en países desarrollados como en desarrollados. Colocando al centro de trabajo como una fuente importante de Riesgos Psicosociales, y al mismo tiempo, el mejor lugar para prevenirlos y actuar sobre ellos, con el fin de proteger la salud y bienestar de los trabajadores.

Es así que en el 2016, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, a través del Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo impulsó un proyecto de norma con el fin de identificar, analizar y prevenir los FRP, con el objetivo de incentivar empleos de calidad y una cultura de prevención en México.

## **BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA NOM-035-STP**

### **Promueve el bienestar y la salud de los trabajadores:**

El bienestar y la salud de los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier empresa. Al invertir en programas y políticas que promuevan la salud física y mental de los empleados, la organización puede esperar una fuerza laboral más motivada y comprometida. La promoción del bienestar también puede reducir las tasas de absentismo y aumentar la satisfacción en el trabajo, lo que a su vez impacta positivamente en la retención de empleados y la productividad.

### **Atrae el talento adecuado para tu empresa:**

En un mercado laboral altamente competitivo, atraer y retener el talento adecuado es esencial. Las empresas que se preocupan por el bienestar de sus empleados y ofrecen oportunidades de desarrollo profesional tienen más probabilidades de atraer a candidatos altamente calificados. Además, una reputación positiva como empleador que valora a sus trabajadores puede convertirse en una ventaja competitiva en la atracción de talento.

### **Desarrolla a tus trabajadores para que sean activos permanentes en tu empresa:**

Fomentar el desarrollo profesional de los empleados no solo les beneficia individualmente, sino que también beneficia a la empresa. Los empleados que ven oportunidades de crecimiento y aprendizaje dentro de la organización son más propensos a permanecer a largo plazo, lo que reduce los costos asociados con la rotación de personal. Además, los empleados capacitados y motivados pueden contribuir significativamente al éxito continuo de la empresa.

### **Clarifica procesos y mejora la productividad:**

La clarificación de procesos y la mejora de la productividad van de la mano. Al evaluar y optimizar los procedimientos y flujos de trabajo dentro de la organización, se pueden eliminar inefficiencias y reducir los tiempos de ejecución. Esto no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también mejora la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados al reducir la frustración asociada con procesos confusos o engorrosos.

### **Genera prestigio para tu empresa:**

Una empresa que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, atrae talento, invierte en desarrollo y promueve la eficiencia en sus operaciones, gana prestigio en el mercado. Este prestigio no solo se traduce en una mejor percepción entre los clientes, proveedores y la comunidad en general, sino que también puede abrir puertas a oportunidades de colaboración y asociación que benefician a la empresa a largo plazo.

## **FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Los Factores de Riesgos Psicosociales (FRP), son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo, de su organización, que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamaremos estresores, relacionados con: Condiciones del ambiente laboral.

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

La acción humana es determinante para que el sistema técnico de la empresa funcione correctamente. Aunque en una empresa se establezcan unas medidas técnicas adecuadas para prevenir los riesgos laborales, la acción consciente o inconsciente de una persona puede ser contraproducente con los resultados esperados. Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones negativas tanto con la salud del trabajador como en su rendimiento.

Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas como dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos del sueño o psíquicas como falta de atención, ansiedad, entre otras. Esto crea disfunciones en la organización dándose un aumento del ausentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación, desmotivación laboral, mayor número de accidentes y averías.

**De esta manera los factores psicosociales se podrían clasificar en:**

- **Contenido del trabajo:**
  - Monotonía.
  - Tareas sin sentido.
  - Fragmentación.
  - Falta de variedad.

- **Carga y ritmo de trabajo:**
  - Carga de trabajo excesivo o insuficiente.
  - Presión de tiempo.
  - Plazos estrictos.
- **Tiempo de trabajo:**
  - Horarios muy largos o impredecibles.
  - Trabajo a turnos.
  - Trabajo nocturno.
- **Participación y control:**
  - Falta de participación en la toma de decisiones.
  - Falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- **Cultura organizacional:**
  - Comunicaciones pobres.
  - Apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal.
  - Falta de definición de objetivos.
- **Relaciones personales:**
  - Aislamiento.
  - Relaciones insuficientes.
  - Malas relaciones.
  - Conflictos.
  - Conductas inadecuadas.
- **Rol:**
  - Ambigüedad de rol.
  - Conflicto de rol.
  - Responsabilidad sobre las personas.
- **Desarrollo personal:**
  - Escasa valoración social del trabajo.
  - Inseguridad en el trabajo.
  - Falta o exceso de promoción.

Es necesario remarcar que los factores psicosociales siempre están presentes en todo tipo de organizaciones, independientemente del sector, tamaño de la empresa o titularidad y en todo tipo de puestos de trabajo: dirección, mandos intermedios y trabajadores de base, de ahí la trascendencia que tiene realizar una buena gestión de los mismos, por ejemplo:

### **1) Atendiendo a las características de la empresa:**

- Dimensión de la Empresa
- La imagen que la sociedad tiene de la Empresa
- Ubicación
- Diseño del Centro o Centros de Trabajo.

## **2) Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:**

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Carga Mental
- Autonomía Temporal
- Contenido del Trabajo
- Supervisión
- Participación

## **3) Atendiendo a las características de la estructura de la organización:**

- Definición del Rol
- Interés por el Trabajador
- Relaciones Personales

## **4) Atendiendo a las características de los recursos humanos:**

- Dificultad de comunicación
- Fatiga psíquica
- Insomnio
- Neurosis y psicosis
- Depresiones
- Estrés

## **COMUNICACIÓN**

Es el resultado de un entendimiento mutuo entre el comunicador y el receptor. El ser humano es en esencia un ser social, y la manifestación básica de su sociabilidad es la comunicación con los demás. Las dificultades de comunicación encuentran su medio natural en el ambiente de trabajo.

De esta forma, la comunicación se convierte en un problema psicológico que es necesario superar por los trabajadores, ya que es el medio y el instrumento para ejercer su profesión.

La incidencia en los trabajadores de las dificultades de la comunicación es media si la comparamos con otros factores. En cambio, la carga mental, origen de la fatiga psíquica, tiene una importancia capital en el sector. Asimismo, el estrés guarda una relación importante con el trabajo. La existencia de gran número de dolencias psicósomáticas, producto de las exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la

popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el estrés.

## **ESTRÉS**

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y, en consecuencia, como uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones. El estrés laboral no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudicar la calidad de vida y dañar la salud. Por todo ello, a la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. Aun así, podemos aproximarnos al concepto al definirlo como un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo” (Comisión Europea 2.000).

Pero el estrés no está en función sólo de las demandas del entorno, sino que depende en gran medida de la percepción que la persona tiene de esas demandas y de su capacidad para adaptarse a ellas. Las causas del estrés: riesgos físicos y psicosociales La mayor parte de los investigadores concuerda en los factores exactos del entorno laboral que pueden causar estrés laboral en los empleados. Podemos dividir de forma general estos factores en riesgos físicos que incluyen los biológicos, biomecánicos, químicos y radiológicos, y riesgos psicosociales.

Los factores del estrés laboral pueden ser:

- **Sobrecarga o infracarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla está por encima o por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar son monótonas y rutinarias y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo a la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones dependientes o independientes del trabajo que se establecen en el ámbito

laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una determinada tarea
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo de adaptación que no es facilitado por la empresa.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad como tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas.
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas. Unas son primarias y directas; otras, la mayoría, indirectas y constituyen efectos secundarios o terciarios; unas son, casi sin duda, resultados del estrés, y otras se relacionan de forma hipotética con el fenómeno; también pueden ser positivas, como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas. Pueden agruparse:

- **Efectos psicológicos.**

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.

- **Efectos conductuales.**

Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud.

- **Efectos cognitivos.**

Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

- **Efectos fisiológicos.**

Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, trastornos dermatológicos, etc.

- **Efectos organizacionales.**

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

**Medidas de prevención:** Las acciones preventivas frente al estrés se podrán centrar bien en el individuo la formación ha de estar lo más adaptada posible a las tareas a realizar; bien en la organización. Con el objetivo de minimizar los factores de la organización causantes del estrés, el informe del Comité Mixto OIT – OMS, relaciona las siguientes acciones de intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía
- Dar un mayor contenido a los trabajos simples y repetitivos
- Modificar la organización del trabajo para conseguir una mayor autonomía y responsabilidad
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo
- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento
- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso pactados con las personas interesadas
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud
- Facilitar la participación de los trabajadores
- Mejorar la capacidad de ayuda para las situaciones estresantes

En definitiva, una mejora de las condiciones de trabajo debería apoyarse en el estudio de las condiciones ambientales como iluminación, ruido, calidad del aire, condiciones termo higrométricas; de los elementos que configuran el equipamiento del puesto el mobiliario, útiles y herramientas de trabajo, incluida la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información; de las exigencias de tratamiento de las informaciones de solución de problemas y toma de decisiones; y de la distribución del tiempo de trabajo jornadas y horarios. De este estudio pueden surgir intervenciones como: la eliminación de ruidos, la adquisición del mobiliario adecuado y su correcta ubicación, la mejora de los útiles de trabajo como ayudas en el tratamiento de la información, la eliminación de jornadas de trabajo muy largas, la flexibilización de los horarios de trabajo, la posibilidad de poder realizar pausas, y disponer de un lugar adecuado para ello. El fin último debería ser la adaptación de las condiciones de trabajo a las características de las personas que lo desarrollan.

Un concepto relacionado con el estrés es el síndrome de “burnout” o “de desgaste profesional” o “estar quemado”, utilizado para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales. Podemos definir el Síndrome de “Burnout” como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado cuando el sujeto se involucra en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado. Se caracteriza por:

- El cansancio emocional, pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga
- La despersonalización. Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas como clientes o superiores
- La falta de realización personal. Con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

Los factores que influyen en el desgaste profesional, debemos distinguir:

• **Factores individuales del trabajador**

1. Personalidad, edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social.
2. Factores laborales, Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, condiciones laborales inadecuadas, sobrecarga de trabajo.

• **Factores sociales.** El cuadro de desgaste profesional va surgiendo de manera paulatina. Se pueden considerar varias etapas:

- **1ª Etapa.** Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

- **2ª Etapa.** El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.
- **3ª Etapa.** Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con la aparición de síntomas de **carácter psicossomático** como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales. De **carácter conductual** como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria. De **carácter emocional**, falta de concentración y rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas. De **carácter defensivo**, el individuo niega las conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación.
- **4ª Etapa:** El individuo deteriorado físicamente, hace que tenga bajas frecuentes, absentismo laboral y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

## MOBBING

El término **MOBBING** se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado llegando a más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psico terror. Las hipótesis de su origen están básicamente ligadas a dos aspectos:

- **La organización del trabajo:** deficiente organización, ausencia de interés de los superiores, carga alta o mal distribuida de trabajo, flujos pobres de información, líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol
- **La gestión de los conflictos:** por parte de los superiores (la negación del conflicto o la implicación activa en el mismo).

### Las consecuencias del MOBBING son:

- **Para el trabajador afectado:** consecuencias psíquicas, físicas y sociales.
- **Para la organización del trabajo:** disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, peor clima social, posibilidad de aumento de la accidentalidad.
- **Para el núcleo familiar y social:** presencia de persona desmotivada y, posiblemente, con algún trastorno psiquiátrico.

- **Para la comunidad:** pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

#### **La intervención en los supuestos de Mobbing debe suponer:**

- Apoyo social al afectado a través de un compañero de su confianza, el médico de la empresa o en el ámbito extralaboral.
- Reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir y la planificación y diseño de las relaciones sociales en la empresa como parte de su cultura empresarial.
- Posibilidad de contar dentro de la empresa con un servicio de asistencia a los trabajadores.
- La prevención del problema debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos.

### **CARGA MENTAL**

El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales, pero, en el ámbito teórico, para favorecer el análisis, diferenciamos trabajo físico de trabajo mental según el tipo de actividad que predomine. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de carga física, si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de carga mental.

#### **La carga mental está determinada por:**

- **La cantidad y la calidad de la información.** La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionarán, una vez superado el período de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas.
- **El tiempo.** Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

A estos factores, además, hay que añadir los relativos a las condiciones físicas como el ruido, temperatura, iluminación, o psicosociales, relaciones jerárquicas, sistema de comunicación en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de origen extralaboral. Por otra parte, hay que tener en cuenta al individuo que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de: La edad, el nivel de aprendizaje, el estado de fatiga, las características de personalidad, las actitudes hacia la tarea, motivación, interés, satisfacción. Si la cantidad de esfuerzo que se requiere excede la posibilidad de respuesta de un individuo, puede dar lugar a fatiga mental. Se define la fatiga mental como la alteración temporal de la eficiencia funcional mental y física. La

disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una peor relación entre el esfuerzo y el resultado.

En definitiva, la contribución personal de más éxito para afrontar la fatiga consiste en su prevención mediante el fortalecimiento de la propia capacidad de resistencia a la misma. Cada persona tiene una capacidad de resistencia a la fatiga que se ve modulada por sus características personales, por ejemplo, la edad y por otros factores como: los hábitos de alimentación, de descanso y de ejercicio. Actuando sobre estos factores, adquiriendo y manteniendo hábitos saludables: una alimentación saludable, la práctica regular de ejercicio físico moderado y un buen patrón de descanso influye positivamente no sólo en la propia salud, sino también en la capacidad de resistencia a la fatiga.

Otro de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. Una relación inadecuada en el área de trabajo puede causar estrés, ansiedad, cansancio, depresión y agotamiento psíquico. El concepto de violencia exterior en el trabajo comprende por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador. Los actos agresivos o violentos adoptan la forma de:

- Comportamiento incívico, falta de respeto por los demás
- Agresión física o verbal con intención de herir
- Ataques con intención de hacer daño a la otra persona.

Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés incluso para la víctima indirecta, el testigo del acto o incidente violento, y los daños para la salud física o psicológica. Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño y, en casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático.

En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la víctima. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar. Es más difícil predecir cómo reacciona la víctima potencial ante actos reiterados de violencia psicológica. La violencia influye asimismo en la organización, ya que los que trabajan en un ambiente de miedo y resentimiento no pueden rendir al máximo. Los efectos negativos para la organización se reflejarán en un aumento del absentismo, un descenso de la motivación, una menor productividad, un deterioro de las relaciones laborales y dificultades de contratación. Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes y trabajadores. En tal sentido ha de asegurarse una persecución enérgica de hechos o conductas violentas. Los mandos o gestores, además de ofrecer los recursos organizacionales, han de actuar como fuerza motivadora e impulsora para la prevención y control de los riesgos. Siendo

conveniente la formación en habilidades de comunicación y aprender a descubrir las áreas para la mejora personal y de los demás ofreciendo respuestas constructivas. El sector educativo es un sector prioritario para actuar sobre los riesgos psicosociales. Es un caso típico en el que el riesgo de violencia no puede eliminarse por completo, de modo que se hace muy necesaria una buena gestión de la prevención.

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria. El número de horas trabajadas y su distribución pueden afectar no sólo a la calidad de vida en el trabajo, sino a la vida fuera de él. El tiempo de trabajo hace referencia a la organización y al contenido del trabajo, que son analizados en función del tiempo. Se trata de estudiar los horarios de trabajo, la duración de las jornadas, la optimización de pausas y descansos, etc. evaluando la relación fatiga y descanso tomando en consideración el tipo de trabajo, su contenido y carga, así como los distintos tipos de organización. Dadas las características humanas, la actividad laboral debería desarrollarse durante el día, a fin de lograr una coincidencia entre la actividad laboral y la actividad fisiológica. Sin embargo, en algunas actividades es necesario establecer turnos de trabajo con horarios de trabajo que están fuera de los que sería aconsejable, ya sea por necesidades del propio servicio o por necesidades productivas o del proceso. En un intento de definición de los distintos tipos de horario, habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada laboral de ocho horas, con una pausa para la comida.

El trabajo a turnos supone otra ordenación del tiempo de trabajo: se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por distintos grupos sucesivos, cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diarias.

Existen las siguientes formas de organización:

- Sistema discontinuo: el trabajo se interrumpe normalmente por la noche y el fin de semana. Supone, pues, dos turnos, uno de mañana y uno de tarde.
- Sistema semi continuo: la interrupción es semanal. Supone tres turnos, mañana, tarde y noche, con descanso los domingos.
- Sistema continuo: el trabajo se realiza de forma ininterrumpida. El trabajo queda cubierto durante todo el día y durante todos los días de la semana. Supone más de tres turnos y el trabajo nocturno.

El Estatuto de los Trabajadores define el trabajo a turnos como “toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas”. Asimismo, se considera trabajo nocturno el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana y se considera trabajador nocturno al que invierte no menos de tres horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario. Los efectos negativos del turno de noche sobre la salud de las

personas se dan a distintos niveles. Por una parte, se ve alterado el equilibrio biológico, por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. También se dan perturbaciones en la vida familiar y social. Desde el punto de vista ergonómico, es importante tener en cuenta estas consecuencias y diseñar el trabajo a turnos de manera que sea lo menos nocivo posible para la salud de aquellas personas que se encuentran en dicha situación. Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales, alrededor de siete horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación física durante las primeras horas de sueño, y la recuperación psíquica en las horas siguientes. En el trabajo a turnos, sin embargo, esto no es posible, ya que el sueño se ve alterado, no produciéndose nunca una adaptación plena al cambio horario. Por ejemplo, en el turno de mañana, al tener que despertarse demasiado pronto y acortar las últimas horas de sueño, se reduce el sueño paradójico, mientras en el turno de noche, al alterar el ritmo sueño y vigilia, causa de la mayor dificultad de dormir de día debido a la luz y ruidos lo que a demostrado una reducción del sueño profundo, con lo que se dificulta la recuperación de la fatiga física. Ello hace que se vaya acumulando la fatiga, provocando, a largo plazo, la aparición de un estado de fatiga crónica, que puede considerarse un estado patológico y que produce alteraciones de tipo nervioso como dolor de cabeza, irritabilidad, depresión, temblor de manos, enfermedades digestivas náuseas, falta de apetito, gastritis, y del aparato circulatorio. Mejorar las condiciones del trabajo a turnos supone actuar en el ámbito organizativo y, aunque no existe el diseño de una organización de turnos óptima, pueden establecerse unos criterios para conseguir unas condiciones más favorables. La actuación debe basarse, principalmente, en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia, sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales. Teniendo en cuenta estos condicionantes, la organización de los turnos debe incluir entre sus objetivos la protección de la salud de los trabajadores.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **1. Identificación de la problemática de la empresa**

Se llevó a cabo un análisis de la empresa LOGYTEM S.A de C.V, con el objetivo de identificar los posibles factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral. Se realizaron observaciones directas, pláticas con los colaboradores y revisión de documentación relacionada, a fin de obtener una visión clara de la problemática y los desafíos que enfrenta la organización en cuanto al bienestar y la salud emocional de sus empleados.

### **2. Definir la problemática del tema para el proyecto de residencias**

A partir de la información recopilada, se definió la problemática específica relacionada con los factores de riesgo psicosocial en LOGYTEM S.A de

C.V. Esto incluyó aspectos como altos niveles de estrés laboral, falta de comunicación efectiva, liderazgo deficiente y falta de apoyo emocional, entre otros. Esta definición permite establecer el enfoque y los objetivos del proyecto de residencias profesionales.

### **3. Elaboración del anteproyecto**

Se realizó la documentación de apertura de expediente de residencias profesionales , posteriormente se adjuntan en una carpeta en Microsoft Temas, para que sean revisados y autorizados por el coordinador de carrera y por los departamentos de gestión tecnológica, vinculación, servicios escolares y departamentos académicos.

### **4. Apertura de expediente y aprobación del anteproyecto**

Se realiza la documentación de apertura de expediente de residencias profesionales posteriormente se adjunta en una carpeta en Microsoft Teams , para que sean revisados y autorizados por el coordinador de carrera y por los departamentos de gestión tecnológica , vinculación de servicios escolares y departamentos académicos.

### **5. Investigar información acerca de la empresa**

Se llevó a cabo una investigación sobre LOGYTEM S.A de C.V. Esto incluyó la revisión de documentos internos, políticas y procedimientos de la organización, así como el estudio de su estructura organizativa, su cultura laboral y su misión, visión y valores. Conocer la información del lugar donde se realiza el proyecto es importante ya que permite contextualizar al investigador.

### **6. Enumerar los problemas a resolver**

A partir de la investigación realizada en base a la NOM-035-STPS-2018, se identificaron y enumeraron los problemas específicos relacionados con los factores de riesgo psicosocial en LOGYTEM S.A de C.V los cuales incluyen: condiciones en el ambiente laboral, exigencias laborales, falta de control laboral, violencia laboral y relaciones laborales

### **7. Redactar los objetivos**

Se redactaron los objetivos del proyecto de residencias profesionales, los cuales estuvieron enfocados en analizar los factores de riesgo psicosocial dentro de la organización tomando como apoyo los cuestionarios de evaluación de las guías de referencia I y II conforme a lo señalado en la NOM-035-STPS-2018

### **8. Redactar la justificación**

Se elaboró una justificación sólida para el proyecto de residencias profesionales, en la cual se destacó la importancia de abordar los factores de riesgo psicosocial en la organización. Se resaltó la relevancia de promover un ambiente laboral saludable.

#### **9. Investigar información para el marco teórico**

Se llevó a cabo una investigación bibliográfica y revisión de fuentes relevantes para construir el marco teórico del proyecto. Se analizaron estudios científicos, investigaciones previas, normativas y teorías relacionadas con los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Esta investigación permitió fundamentar conceptualmente el proyecto y establecer una base sólida de conocimiento.

#### **10. Definir el método estadístico para realizar el proyecto**

Se seleccionó y definió el método estadístico adecuado para el análisis de los datos recopilados. La selección del método estadístico se realizó en función de los objetivos del proyecto y de los datos obtenidos durante la investigación. El método estadístico que se definió por aplicar es el análisis descriptivo.

#### **11. Realizar la metodología del proyecto**

Se diseñó y desarrolló la metodología del proyecto de residencias profesionales, estableciendo los pasos a seguir de manera clara y ordenada. Esto incluyó la descripción detallada de las etapas de encuestas con los empleados de la línea de producción de ventiladores, los procedimientos que se llevaron a cabo para la aplicación de los cuestionario de la Guía de Referencia I y II de la NOM-035-STPS-2018, los instrumentos y las técnicas utilizadas para llevar a cabo la investigación.

#### **12. Seleccionar la población a estudiar**

Se determinó la población objetivo del estudio, es decir, el grupo de colaboradores de LOGYTEM S.A de C.V que serían incluidos en la investigación. Se consideraron criterios relevantes, como la representatividad, la diversidad y la disponibilidad de la muestra. Llegando a la conclusión de aplicar el estudio en el área de producción de ventiladores, debido a que es el área donde se encuentra concentrada la mayor cantidad de trabajadores contando con 26 trabajadores de los 56 trabajadores totales con los que cuenta la empresa LOGYTEM S.A de C.V.

#### **13. Establecer la cantidad de muestra**

Se determinó el tamaño de la muestra necesario para obtener resultados representativos y significativos. Esto se basó en consideraciones

estadísticas, como el nivel de confianza y el margen de error aceptable. La muestra se seleccionó de manera aleatoria.

#### **14. Aplicación de los cuestionarios NOM-STPS-2018**

Identificación del cuestionario a aplicar Guía de Referencia I y Guía de Referencia II de la NOM-STPS-2018

El cuestionario Guía de Referencia I se divide, dando un total de 21 preguntas que complementan el cuestionario. Este cuestionario contempla 2 opciones de respuesta (Si y No). Con esto se permite tener un parámetro confiable de los aspectos antes mencionados. Las dos opciones de respuesta, "Sí" y "No", proporcionan una base sólida para evaluar de manera efectiva los aspectos relacionados con el riesgo psicosocial en la organización, lo que facilita la obtención de datos confiables y significativos sobre la percepción y experiencia de los empleados en relación con estos factores.

El cuestionario de la Guía de Referencia 2 se compone de 46 preguntas que abarcan diversos aspectos de las condiciones laborales. En este caso, las opciones de respuesta para cada pregunta consisten en una escala del 1 al 5, donde los participantes pueden calificar su experiencia según su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado. Esta escala permite obtener una evaluación más detallada y precisa de la percepción de los trabajadores en relación con los aspectos evaluados.

#### **15. Encuestar al personal de la empresa**

Se llevará a cabo la aplicación al personal de los instrumentos antes mencionados.

La selección del horario de aplicación del cuestionario, se llevó a cabo de 2:00 a 4:00 pm,. basada en la rutina laboral de los empleados con la finalidad de garantizar la participación. Durante este periodo cada participante tarda en promedio 10 minutos en contestar los cuestionarios, contando con el apoyo de los supervisores de la línea de producción de crucetas y ventiladores.

#### **16. Recolectar información de la encuesta**

Se realizó una base de datos donde se recopilaron los resultados de dichas encuestas para posteriormente realizar los resultados y analizar la información.

Cada pregunta del cuestionario se ha desglosado y asignado a sus respectivas categorías temáticas en relación a los riesgos psicosociales en la organización . Cada una de estas preguntas ha sido mapeada a una escala numérica lo cual permite calcular un promedio para cada pregunta.

En cada una de las guía de referencia se dividen en diferentes apartados para poder analizarlo y encontrar respuestas en las gráficas que arrojen; En la Guía de Referencia 1 se divide en cuatro apartados y en la Guía de Referencia 2 son 6 y una vez que ya se tienen un panorama más claro, se puede ir relacionando tanto el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial.

#### **17. Análisis de la situación**

La información que fue analizada en este proyecto se pudo obtener con el apoyo del asesor externo del proyecto del Ingeniero Jorge García Vazquez ya que él como director general de la empresa está involucrado en el conocimiento de la NOM-035-STPS-2018.

Y con la información antes mencionada se pudo hacer un análisis de los factores psicosociales en el área de producción de ventiladores y crucetas desde el mes de Agosto del 2021.

#### **18. Análisis de los factores contemplados en clima laboral**

Las Guías de Referencia I y II, me permitieron conocer un estudio sobre el riesgo psicosocial en la organización.

La Guía de Referencia I me permitió identificar los factores que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores y evaluar su impacto en los empleados.

La Guía de Referencia II me permitió conocer si el clima laboral de la organización era estable, fomentar buenas prácticas laborales, establecer comunicación efectiva e impulsar el apoyo de supervisores.

Con la información recabada de las dos guías de referencia se pudo conocer cuál fue la reacción de aquellos trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, lo cual me permitió identificar los factores que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores y evaluar su impacto en los empleados. De igual forma me permitió comprender el clima laboral de la organización.

#### **19. Análisis de los aspectos psicosociales**

En resumen, la organización muestra un bajo nivel de riesgo psicosocial, lo que indica que la mayoría de empleados no han experimentado eventos traumáticos significativos ni un impacto psicológico grave. Sin embargo se detectaron siete trabajadores en situaciones especiales en comparación con el promedio, de igual manera se encontró un ambiente de trabajo en LOGYTEM S.A DE C.V con una cantidad y ritmo de trabajo, que en su mayoría , no resulta excesivamente abrumador para los empleados.

Las actividades y responsabilidades se encuentran bien definidas y comunicadas, los empleados reciben una capacitación e información adecuada sobre sus funciones y las relaciones con compañeros de trabajo

y supervisores se perciben en términos generales como satisfactorias. Sin embargo se ha observado que la atención a clientes y usuarios puede ser un área de mayor desafío , lo que puede aumentar la presión sobre los empleados en estas situaciones. De igual manera la comunicación de jefes a subordinados puede beneficiarse de mejores adicionales para lograr una transmisión eficaz de información y expectativas.

#### **20. Análisis e interpretación de resultados**

Presentar qué datos se acumularon a lo largo del proyecto así como también. el análisis estadístico a través de texto, tablas o gráficas.

#### **21. Redactar la conclusión**

Se redactó una conclusión basada en los hallazgos del análisis de los aspectos psicosociales. En esta etapa, se resumieron los principales resultados, se destacan los factores de riesgo identificados y se evaluó su impacto en la organización y los colaboradores. Además, se enfatizaron las áreas de mejora y los desafíos encontrados.

#### **22. Proponer posibles soluciones al problema**

Se formularon propuestas y recomendaciones concretas para abordar los factores de riesgo psicosocial identificados en la organización. Estas soluciones estuvieron orientadas a mejorar el bienestar y la calidad de vida laboral de los colaboradores.

#### **23. Presentación a asesores y realización de los últimos ajustes**

Una vez finalizado el proyecto de residencias se envía al asesor externo e interno previo a la elaboración del informe final.

#### **24. Elaboración del reporte final del proyecto de residencia profesional**

Se realiza el diseño de la presentación del reporte final conforme lo estipulado en la institución.

### **PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

#### **Metodología de la investigación**

##### **Investigación cuantitativa / cualitativa**

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, ya que se recopilaban datos numéricos a través de los cuestionarios de las Guías de Referencia y se realizó el cálculo de promedios para evaluar el riesgo psicosocial en la organización. Sin embargo, también se incorporaron elementos cualitativos, como análisis de contexto y la identificación de situaciones especiales para enriquecer la comprensión de los factores psicosociales en la organización.

##### **Profundidad**

Es un proyecto de investigación de tipo correlacional (clima laboral y aspectos psicosociales), como se indica en el objetivo general.

### **Alcance temporal**

La investigación es de tipo transversal porque se enfocó en recopilar y analizar datos en un solo momento del tiempo para evaluar la situación actual del riesgo psicosocial en la organización, sin seguir a los mismos trabajadores a lo largo de un periodo prolongado.

### **Diseño de investigación**

La investigación es de tipo no experimental porque se basó en la observación y medición de factores de riesgo psicosocial en un contexto natural de trabajo, con el objetivo principal de comprender y describir la situación existente en la organización

### **Estrategia de trabajo**

El estudio se centra en la evaluación del riesgo psicosocial en la organización con base en la NOM-035-STPS-2018. Las variables de estudio incluyen factores psicosociales, por lo consiguiente se desea establecer la relación que existe entre clima laboral y factores de riesgo psicosocial en el área de producción de ventiladores y crucetas LOGYTEM S.A DE C.V.

### **Población y muestra**

- **N** es el número total de trabajadores del centro de trabajo.
- **n** es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.
- **0.9604 (Nivel de confianza) y 0.0025 (Margen de error aceptable)** permanecen constantes.

#### **Aplicación de la fórmula:**

$$n = \frac{0.9604 (26)}{0.0025(26-1)+0.9604}$$

$$n = 24.41$$

Por lo tanto, el número de trabajadores a quienes se aplicará el cuestionario será de **24**, su elección será arbitraria y aleatoria.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Recolección de información**

Técnicas: La técnica que se utilizará para obtener la información será la encuesta.

Instrumento: Al mismo tiempo, en este proyecto se aplicaron dos cuestionarios (Guía de Referencia I y Guía de Referencia II de la NOM-STPS-2018) del área de producción de ventiladores y crucetas con la finalidad de poder recolectar la información necesaria.

Proceso de información:

- Los datos cuantitativos que se recolectaron una vez realizada la encuesta, serán capturados en el programa Excel.
- Aplicación de la norma (antes citada)
- Aplicación de los cuestionarios de las guías de referencia.
- Recolección de información

### **ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y POSIBLES SOLUCIONES. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS.**

#### **Segmentar la muestra de trabajadores por área**

Es importante dirigir la encuesta a una población que se estudia, ya que si no se hace esto, el resultado será erróneo y no tendrá razón de ser el análisis. Se contó con información de trabajadores y con el apoyo del Ingeniero Jorge García Vasquez director general, y con ello se pudo recabar un listado de los colaboradores.

En la línea de producción de ventiladores y crucetas de LOGYTEM S.A DE C.V, cuenta con 26 trabajadores para la fabricación y ensamblaje de estos productos. Su labor abarca diversas funciones, desde la fabricación de componentes hasta la inspección final del producto.

#### **LISTADO DE TRABAJADORES**

| NÚMERO | CARGO                  | NOMBRE                     |
|--------|------------------------|----------------------------|
| 1      | Jefe de producción     | Maricruz Chamorro Grande   |
| 2      | Supervisor             | Giovanna Briones           |
| 3      | Soporte de operaciones | Carlos Hernández López     |
| 4      | Operador               | Manuel Rivera Luna         |
| 5      | Operador               | Alexis Guadalupe Sánchez   |
| 6      | Operador               | Aracely Torres Ramírez     |
| 7      | Operador               | Miguel González Mendoza    |
| 8      | Operador               | Paola Morales Vargas       |
| 9      | Operador               | Vanessa Sánchez Martínez   |
| 10     | Operador               | Yesica Rodríguez Hernández |
| 11     | Operador               | Julio Soto Castillo        |
| 12     | Operador               | Edgar Morales Gómez        |
| 13     | Operador               | Amado Ríos Navarro         |

|    |          |                         |
|----|----------|-------------------------|
| 14 | Operador | Ana Vázquez Torres      |
| 15 | Operador | Berenice Silva Jiménez  |
| 16 | Operador | Patricia Gómez Reyes    |
| 17 | Operador | Jorge Garcia Bocardo    |
| 18 | Operador | Michel García Bocanegra |
| 19 | Operador | Marisol López Medina    |
| 20 | Operador | Rocío Morales Silva     |
| 21 | Operador | Carlos Sánchez Pérez    |
| 22 | Operador | Sofía Torres García     |
| 23 | Operador | Daniela Méndez Navarro  |
| 24 | Operador | Kevin Morales Sánchez   |
| 25 | Operador | Miguel Reyes Rodríguez  |
| 26 | Operador | Luis González Pérez     |

La elección de encuestar a los 24 trabajadores se basa en una justificación sólida y detallada que se enfoca en la relevancia y representatividad del grupo. Al ser del turno matutino se considera parte de un periodo crítico en la operación diaria de la organización.

Los trabajadores de este turno representan una amplia variedad de roles y responsabilidades en la fabricación de ventiladores y crucetas. Además su horario de trabajo en las horas tempranas del día pueden exponerlas a factores de riesgo psicosociales como la presión para cumplir con los objetivos de producción y la interacción temprana con supervisores y compañeros de trabajo.

De la relación, anterior de los trabajadores, se aplicó el cuestionario a 24 de ellos cuáles son los siguientes:

#### **LISTADO DE TRABAJADORES SELECCIONADOS PARA APLICAR EL CUESTIONARIO**

| NÚMERO | CARGO                  | NOMBRE                   |
|--------|------------------------|--------------------------|
| 1      | Jefe de producción     | Maricruz Chamorro Grande |
| 2      | Supervisor             | Giovanna Briones         |
| 3      | Soporte de operaciones | Carlos Hernández López   |
| 4      | Operador               | Manuel Rivera Luna       |
| 5      | Operador               | Alexis Guadalupe Sánchez |
| 6      | Operador               | Aracely Torres Ramírez   |
| 7      | Operador               | Paola Morales Vargas     |
| 8      | Operador               | Vanessa Sánchez Martínez |
| 9      | Operador               | Julio Soto Castillo      |
| 10     | Operador               | Edgar Morales Gómez      |
| 11     | Operador               | Amado Ríos Navarro       |
| 12     | Operador               | Ana Vázquez Torres       |
| 13     | Operador               | Berenice Silva Jiménez   |
| 14     | Operador               | Patricia Gómez Reyes     |

|    |          |                         |
|----|----------|-------------------------|
| 15 | Operador | Jorge Garcia Bocardo    |
| 16 | Operador | Michel García Bocanegra |
| 17 | Operador | Marisol López Medina    |
| 18 | Operador | Rocío Morales Silva     |
| 19 | Operador | Carlos Sánchez Pérez    |
| 20 | Operador | Sofía Torres García     |
| 21 | Operador | Daniela Méndez Navarro  |
| 22 | Operador | Kevin Morales Sánchez   |
| 23 | Operador | Miguel Reyes Rodríguez  |
| 24 | Operador | Luis González Pérez     |

Una vez seleccionado el personal se procedió a la aplicación correspondiente.

### **GUIA DE REFERENCIA I**

#### **CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS**

Marque una “X” a la respuesta que se le indica.

| Sección / Pregunta                                                                                                              | Respuesta |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
|                                                                                                                                 | Si        | No |
| <b>I.- Acontecimiento traumático severo</b>                                                                                     |           |    |
| ¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:                   |           |    |
| ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?                                  |           |    |
| ¿Asaltos?                                                                                                                       |           |    |
| ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?                                                                              |           |    |
| ¿Secuestro?                                                                                                                     |           |    |
| ¿Amenazas?, o                                                                                                                   |           |    |
| ¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?                                                  |           |    |
| <b>II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):</b>                                             |           |    |
| ¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?                                            |           |    |
| ¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?                                     |           |    |
| <b>III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):</b>                |           |    |
| ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?   |           |    |
| ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?              |           |    |
| ¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?                                                         |           |    |
| ¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?                                                                        |           |    |
| ¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?                                                                           |           |    |
| ¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?                                                                 |           |    |
| ¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado? |           |    |
| <b>IV Afectación (durante el último mes):</b>                                                                                   |           |    |
| ¿Ha tenido usted dificultades para dormir?                                                                                      |           |    |
| ¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?                                                         |           |    |
| ¿Ha tenido dificultad para concentrarse?                                                                                        |           |    |
| ¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?                                                                                 |           |    |
| ¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?                                                                              |           |    |

GR.I El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

- Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y
- En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es "Sí", se requiere contestar las secciones: **II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y IV Afectación**, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
  - Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la **Sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;
  - Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la **Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o**
  - Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la **Sección IV Afectación**.

## GUIA DE REFERENCIA II

## CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO.

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

|   |                                                                                | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico                                |         |              |               |            |       |
| 2 | Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo                                  |         |              |               |            |       |
| 3 | Considero que las actividades que realizo son peligrosas                       |         |              |               |            |       |
| 4 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno |         |              |               |            |       |
| 5 | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar                   |         |              |               |            |       |
| 6 | Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado              |         |              |               |            |       |
| 7 | Mi trabajo exige que esté muy concentrado                                      |         |              |               |            |       |
| 8 | Mi trabajo requiere que memorice mucha información                             |         |              |               |            |       |
| 9 | 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 |
|----|---------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 10 | En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor               |         |              |               |            |       |
| 11 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo |         |              |               |            |       |
| 12 | En mi trabajo me dan órdenes contradictorias                        |         |              |               |            |       |
| 13 | Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias       |         |              |               |            |       |

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

|    |                                                                                                    | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 14 | Trabajo horas extras más de tres veces a la semana                                                 |         |              |               |            |       |
| 15 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana                        |         |              |               |            |       |
| 16 | Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales |         |              |               |            |       |
| 17 | Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo                       |         |              |               |            |       |

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

|    |                                                                           | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 18 | Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades                      |         |              |               |            |       |
| 19 | En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto                             |         |              |               |            |       |
| 20 | Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito      |         |              |               |            |       |
| 21 | Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo |         |              |               |            |       |
| 22 | Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo       |         |              |               |            |       |

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

|    |                                                                      | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|----------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 23 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones                    |         |              |               |            |       |
| 24 | Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo |         |              |               |            |       |
| 25 | Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo  |         |              |               |            |       |
| 26 | Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo     |         |              |               |            |       |
| 27 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo                       |         |              |               |            |       |

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

|    |                                                                                               | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 28 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones                                       |         |              |               |            |       |
| 29 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo                       |         |              |               |            |       |
| 30 | Puedo confiar en mis compañeros de trabajo                                                    |         |              |               |            |       |
| 31 | Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran                        |         |              |               |            |       |
| 32 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades                                 |         |              |               |            |       |
| 33 | En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones                                  |         |              |               |            |       |
| 34 | Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo                                           |         |              |               |            |       |
| 35 | Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones                      |         |              |               |            |       |
| 36 | Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones |         |              |               |            |       |

|    |                                                                                               |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 37 | Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador                |  |  |  |  |  |
| 38 | Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores                           |  |  |  |  |  |
| 39 | Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo |  |  |  |  |  |
| 40 | 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: | Si |  |
|                                                            | No |  |

Si su respuesta fue “Si”, responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue “No” pase a las preguntas de la sección siguiente.

|    |                                                                          | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|--------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 41 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados                                 |         |              |               |            |       |
| 42 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas |         |              |               |            |       |
| 43 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos   |         |              |               |            |       |

|                                 |    |  |
|---------------------------------|----|--|
| Soy jefe de otros trabajadores: | Sí |  |
|                                 | No |  |

Si su respuesta fue “Sí”, responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue “No” ha concluido el cuestionario.

|    |                                                   | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 44 | Comunican tarde los asuntos de trabajo            |         |              |               |            |       |
| 45 | Dificultan el logro de los resultados del trabajo |         |              |               |            |       |
| 46 | Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo   |         |              |               |            |       |

#### **Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:**

1. Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas.
2. Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar.
3. Explicar el objetivo de la evaluación.
4. Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo.
5. Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente. que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad.
6. Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

#### **Durante la aplicación del cuestionario se deberá:**

1. Propiciar un ambiente de respeto y confianza.
2. Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y el evaluador.

3. Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran.
4. Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras.
5. Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas.
6. Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas

**Después de la aplicación del cuestionario se deberá:**

- Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras.
- Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

## **RESULTADOS**

Sintetizando la información de las tablas de las guías de referencia se obtiene lo siguiente:

### **GUIA DE REFERENCIA I**

En relación a la Guía de Referencia I se identificaron las preguntas específicas en la que estos 7 trabajadores respondieron afirmativamente. Estas preguntas son aquellas que están relacionadas con los acontecimientos traumáticos severos. Para cada uno de estos trabajadores se sumaron las respuestas afirmativas después se obtuvo la suma total para cada trabajador y se obtuvo el promedio.

El promedio obtenido para cada trabajador representa un indicador de la magnitud de su exposición a los acontecimientos traumáticos severos.

[illegible]

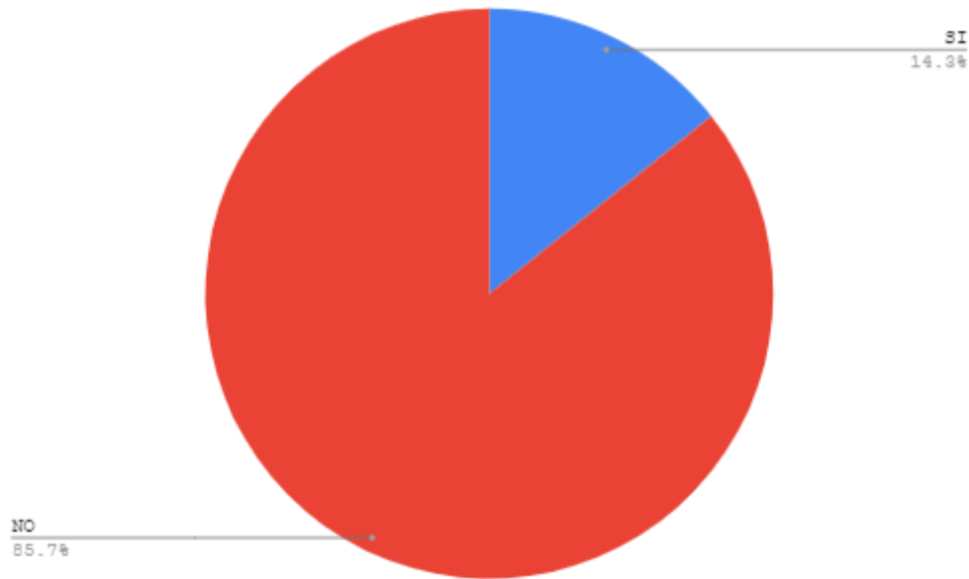
- **¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:**



En esta gráfica resalta que la mayoría de los trabajadores encuestados no ha vivido un acontecimiento traumático severo en el entorno laboral. Esta tendencia es relevante en el contexto de la evaluación del riesgo psicosocial, ya que la ausencia de tales acontecimientos puede tener un efecto positivo en la salud mental de los trabajadores.

Se debe tener en cuenta que las respuestas de los trabajadores en la Sección I fueron negativas, no es necesario continuar con las secciones restantes de la encuesta. Además, aquellos trabajadores que respondieron de manera negativa en esta sección no requieren una valoración clínica específica relacionada con acontecimientos traumáticos severos.

- **¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?**



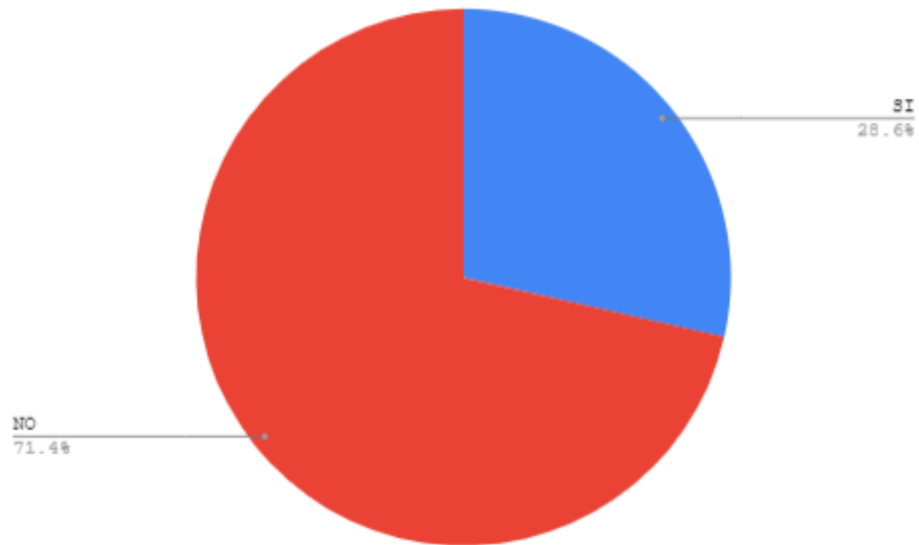
Esta gráfica señala que la mayoría de los trabajadores encuestados no han estado involucrados en accidentes que resulten en muerte, pérdida de un miembro o lesión grave en el entorno laboral. No obstante, es relevante considerar que el porcentaje de aquellos que sí han pasado por este tipo de acontecimiento es significativo, lo que destaca la importancia de implementar medidas preventivas y de seguridad en el lugar de trabajo para minimizar la incidencia de accidentes graves.

- **¿Asaltos?**



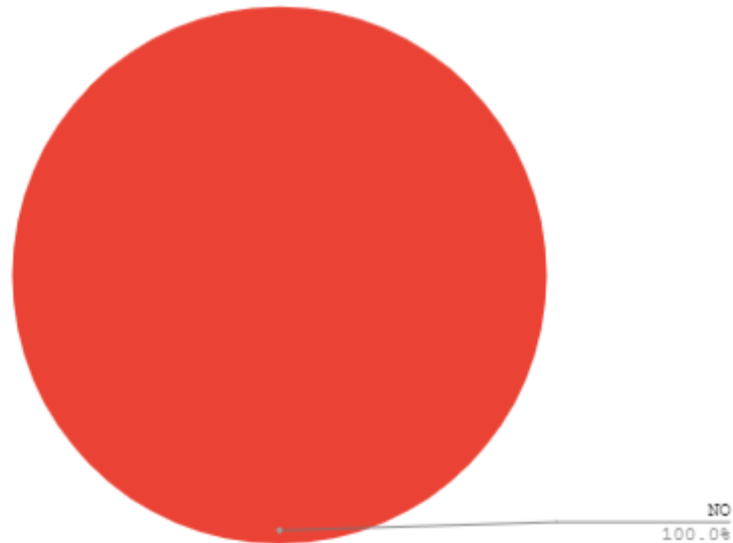
En esta gráfica los resultados resaltan que una proporción relevante de los trabajadores ha enfrentado asaltos en su entorno laboral, lo cual puede ser considerado como un acontecimiento traumático severo. Estos datos subrayan la importancia de implementar medidas adecuadas de seguridad y prevención en la organización, con el propósito de proteger tanto la integridad física como emocional de los trabajadores y mitigar los riesgos asociados con este tipo de incidentes.

- **¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?**



En esta gráfica los resultados resaltan que una minoría de los trabajadores ha vivido actos violentos que han llevado a lesiones graves en el contexto laboral, lo cual podría considerarse como un acontecimiento traumático severo. Estos datos recalcan la necesidad de implementar medidas de seguridad y prevención pertinentes en la organización, con el fin de salvaguardar tanto la integridad física como emocional de los trabajadores, y disminuir los riesgos vinculados a este tipo de sucesos.

- **¿Secuestro?**



En esta gráfica los resultados señalan que no se ha reportado ningún caso de secuestros como acontecimiento traumático severo entre los trabajadores encuestados en su entorno laboral. Esta información es relevante para resaltar el contexto de seguridad y confianza que caracteriza a la organización en relación a este tipo de incidentes.

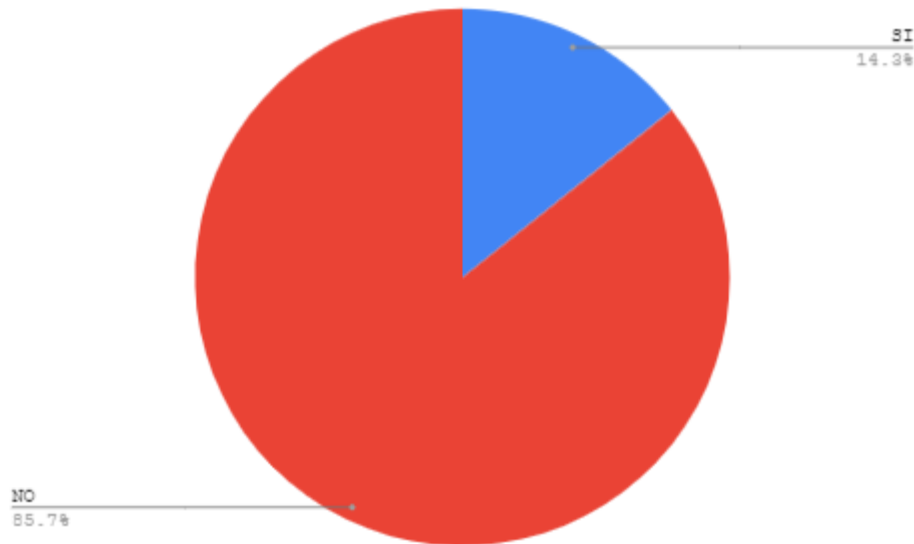
- **¿Amenazas?, o**



En esta gráfica los resultados resaltan que un grupo significativo de trabajadores ha enfrentado amenazas en su entorno laboral como acontecimiento traumático severo. Estos datos pueden resultar relevantes para identificar áreas susceptibles a riesgos y para implementar medidas

preventivas y de protección adecuadas que salvaguarden la seguridad y el bienestar de los trabajadores en la organización.

- **¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?**



Esta gráfica sugiere que la mayoría de los trabajadores encuestados no ha experimentado otros acontecimientos traumáticos severos que pongan en riesgo su vida o salud, ni la de otras personas en su entorno laboral. Sin embargo, es importante tener en cuenta cualquier incidente reportado y tomar medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores en la organización.

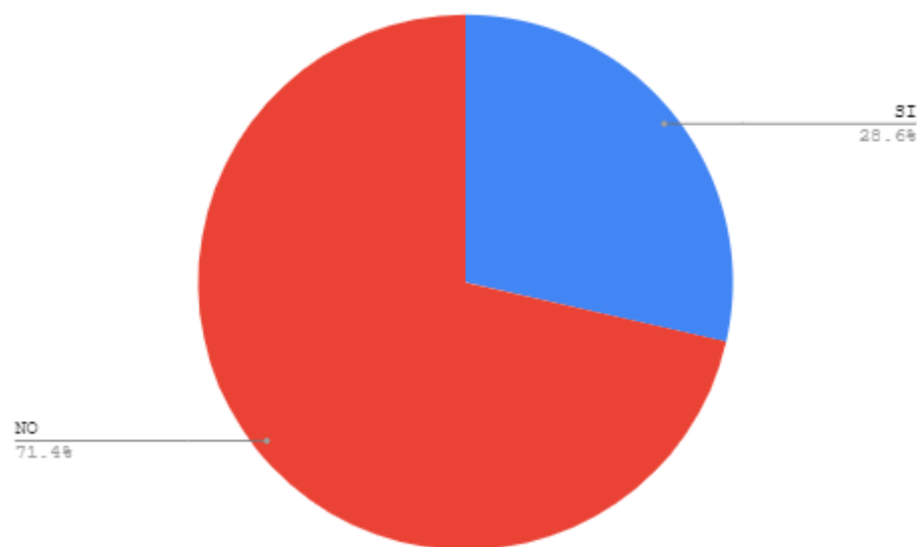
## **2. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):**

- **¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?**



Estos resultados sugieren que una parte significativa de los trabajadores encuestados ha experimentado recuerdos recurrentes que les causan malestares relacionados con el acontecimiento traumático. Estos recuerdos persistentes pueden tener un impacto en su bienestar y salud mental, por lo que es importante brindarles el apoyo necesario para manejar estos síntomas.

- **¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?**



Estos resultados indican que una minoría de los trabajadores encuestados ha experimentado sueños recurrentes relacionados con el acontecimiento

traumático, los cuales les generan malestar. Es importante tener en cuenta estas respuestas para comprender el impacto psicológico del acontecimiento en los empleados y brindarles el apoyo adecuado para manejar estos síntomas.

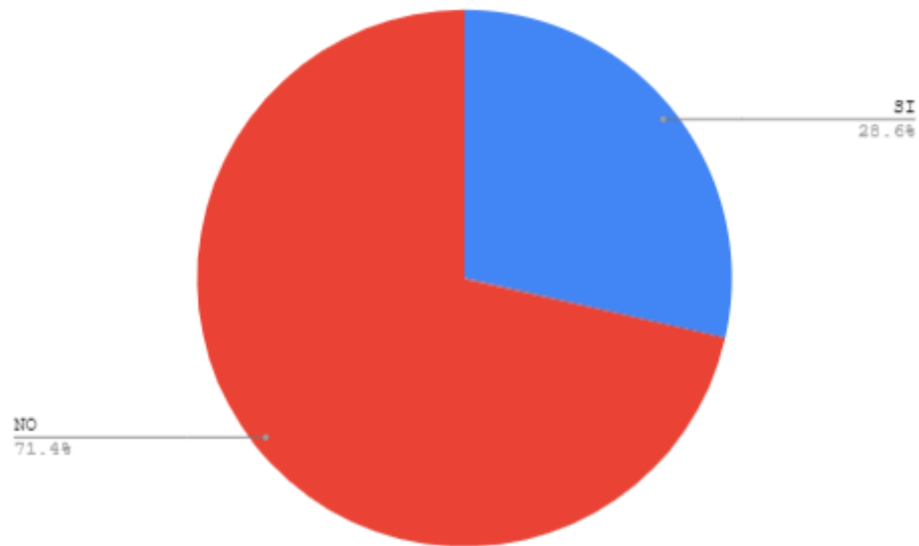
**3. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):**

- **¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?**



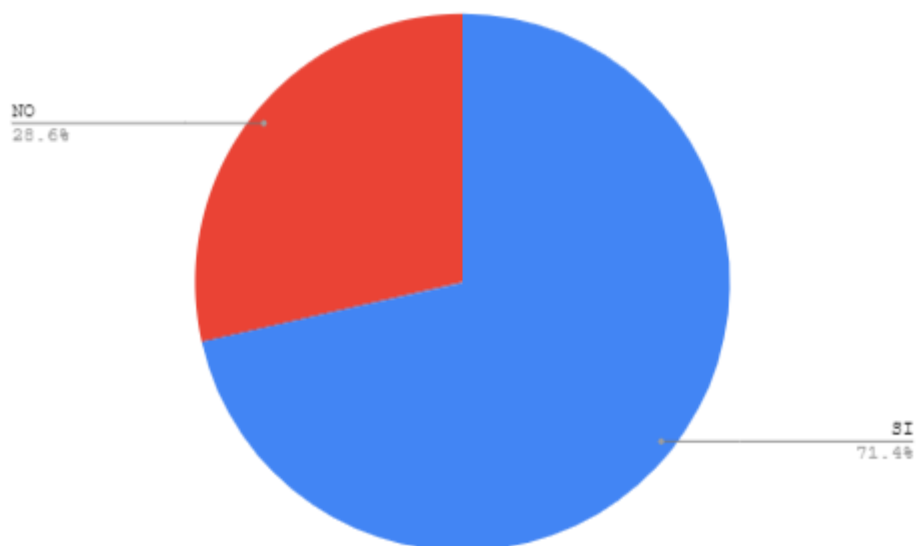
Estos resultados indican que más de la mitad de los trabajadores encuestados ha realizado esfuerzos por evitar circunstancias que les recuerden el acontecimiento traumático. Esto refleja una estrategia de afrontamiento común para evitar la reactivación de emociones y malestares asociados al evento traumático. Es relevante tener en cuenta estas respuestas para comprender las estrategias de adaptación de los trabajadores y proporcionarles el apoyo adecuado para abordar y gestionar estos desafíos emocionales.

- **¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?**



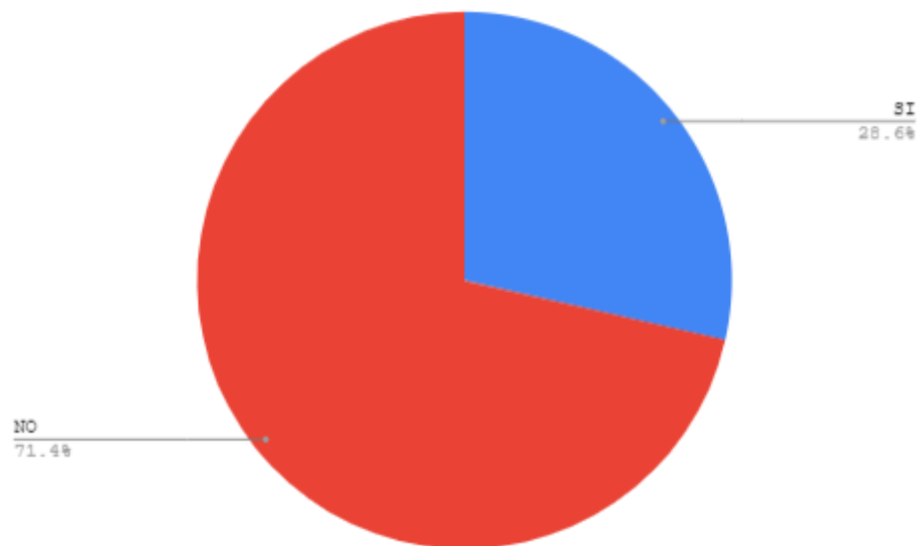
Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados no han evitado actividades, lugares o personas que les generen recuerdos del acontecimiento traumático durante el último mes. Sin embargo, es importante tener en cuenta las respuestas de aquellos que sí han realizado esfuerzos para evitar estas circunstancias, ya que pueden indicar una mayor sensibilidad o dificultad para enfrentar los recuerdos asociados al evento traumático. Esto resalta la importancia de proporcionar el apoyo adecuado a estos trabajadores para ayudarles a gestionar y superar los desencadenantes relacionados con el acontecimiento.

- **¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?**



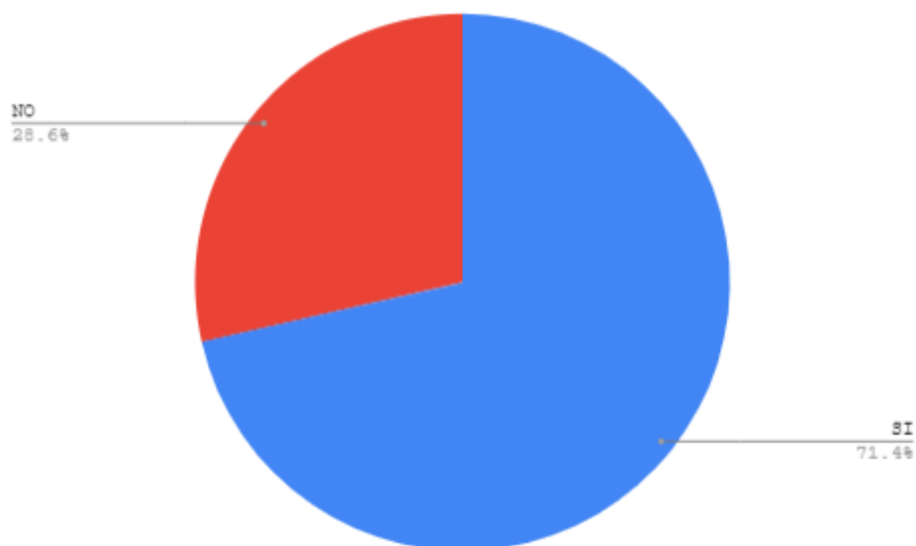
Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento traumático durante el último mes. La dificultad en la memoria puede ser una manifestación de los efectos emocionales y psicológicos del acontecimiento traumático. Es esencial brindar apoyo y recursos adecuados a estos trabajadores para ayudarles a lidiar con las dificultades de memoria y manejar el impacto psicológico del evento.

- **¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?**



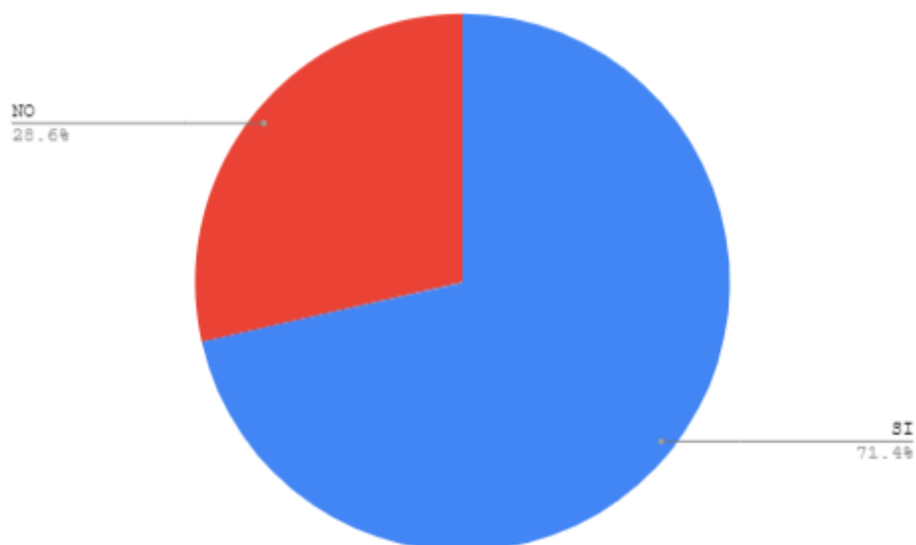
Estos resultados indican que una minoría de los trabajadores encuestados ha experimentado una disminución en su interés en las actividades cotidianas debido al acontecimiento traumático. Esta falta de interés puede ser un signo de la afectación emocional y psicológica del evento. Es importante brindar apoyo y recursos adecuados a estos trabajadores para ayudarles a recuperar su interés y bienestar emocional en sus actividades diarias.

- **¿Se ha sentido alejado o distante de los demás?**



Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados ha experimentado sentimientos de alejamiento o distanciamiento de los demás como resultado del acontecimiento traumático. Este efecto puede afectar su capacidad para relacionarse y colaborar con sus colegas. Es importante brindarles apoyo emocional y fomentar un ambiente de trabajo que promueva la conexión y el apoyo mutuo

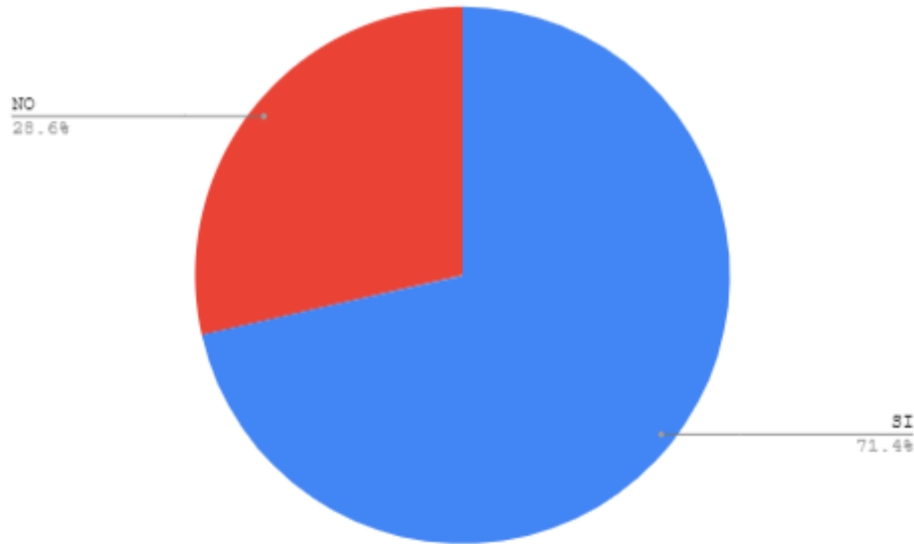
- **¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?**



Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados ha experimentado dificultad para expresar sus sentimientos como resultado del acontecimiento traumático. Esta dificultad puede afectar su capacidad para comunicarse y compartir sus emociones de manera efectiva. Es

importante proporcionarles un entorno de apoyo donde puedan sentirse cómodos para expresarse y buscar ayuda si es necesario.

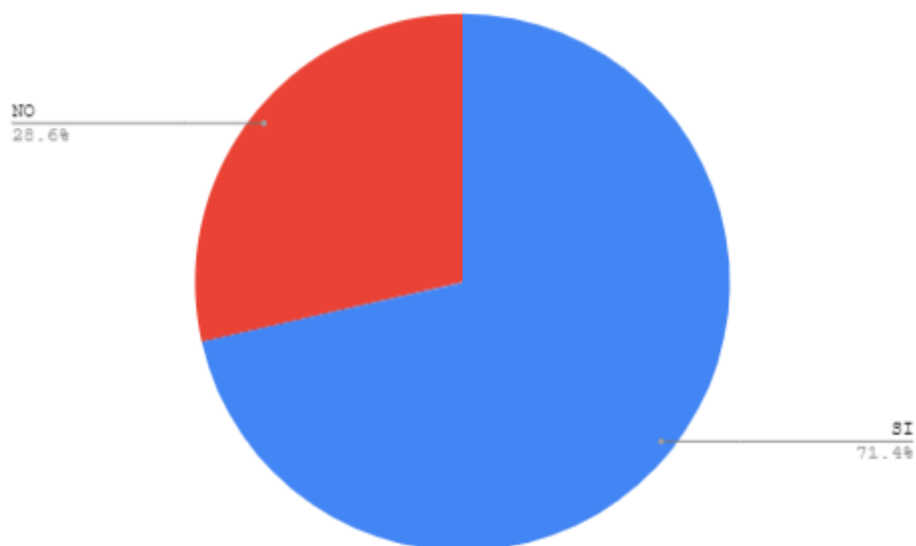
- **¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?**



Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados ha experimentado la impresión de que su vida se va a acortar, que van a morir antes que otras personas o que tienen un futuro limitado como consecuencia del acontecimiento traumático. Esta percepción puede estar relacionada con el impacto emocional y psicológico del evento traumático. Es esencial brindar apoyo y recursos adecuados para abordar estas preocupaciones y promover el bienestar emocional de los trabajadores.

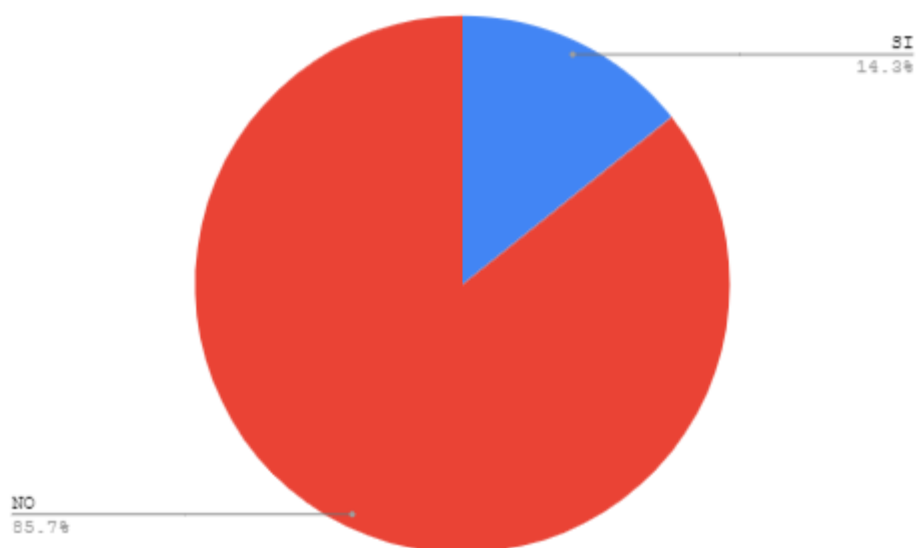
#### **4. Afectación (durante el último mes):**

- **¿Ha tenido usted dificultades para dormir?**



Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados ha experimentado dificultades para dormir como parte de los efectos de la afectación relacionada con el acontecimiento traumático. Los problemas para conciliar o mantener el sueño pueden ser un síntoma común en situaciones de estrés y traumas. Es importante considerar estrategias de apoyo y gestión del estrés para abordar esta dificultad y promover un descanso adecuado entre los trabajadores.

- **¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?**



Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores encuestados no ha experimentado irritabilidad o arranques de coraje durante el último

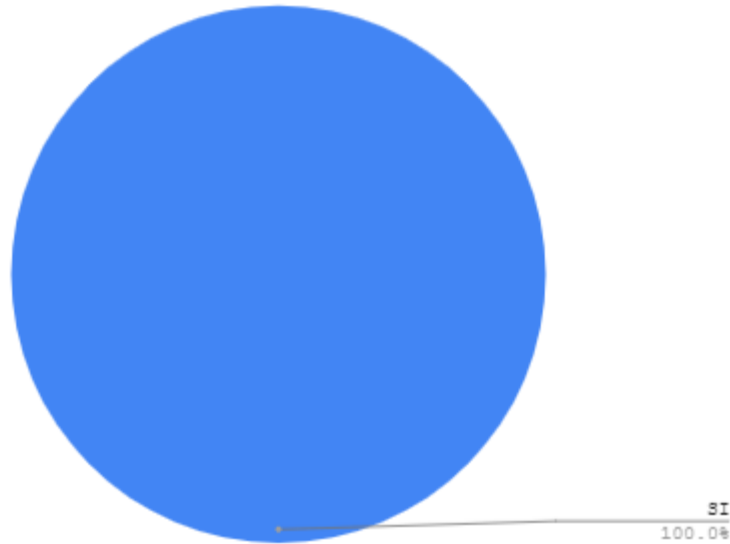
mes como parte de la afectación relacionada con el acontecimiento traumático. Sin embargo, es importante estar atentos a cualquier cambio o síntoma de malestar emocional en los trabajadores y ofrecerles apoyo adecuado en caso necesario.

- **¿Ha tenido dificultad para concentrarse?**



Estos resultados indican que más de la mitad de los trabajadores encuestados ha experimentado dificultad para concentrarse durante el último mes como parte de la afectación relacionada con el acontecimiento traumático. Es importante considerar el impacto que esto puede tener en su desempeño laboral y ofrecerles el apoyo necesario para superar estas dificultades.

- **¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?**



Estos resultados indican que todos los trabajadores encuestados han experimentado estar nerviosos o constantemente en alerta durante el último mes como parte de la afectación relacionada con el acontecimiento traumático. Esta respuesta sugiere un alto nivel de impacto en su bienestar emocional y mental, lo cual requiere una atención y apoyo adecuados para ayudarles a manejar estas dificultades.

- **¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?**



Estos resultados indican que un porcentaje considerable de los trabajadores encuestados ha experimentado sobresaltos fáciles por cualquier cosa durante el último mes como parte de la afectación relacionada con el acontecimiento traumático. Es importante considerar

estas respuestas para brindar el apoyo adecuado y ayudarles a manejar sus reacciones ante estímulos que les generan susto o alarma.

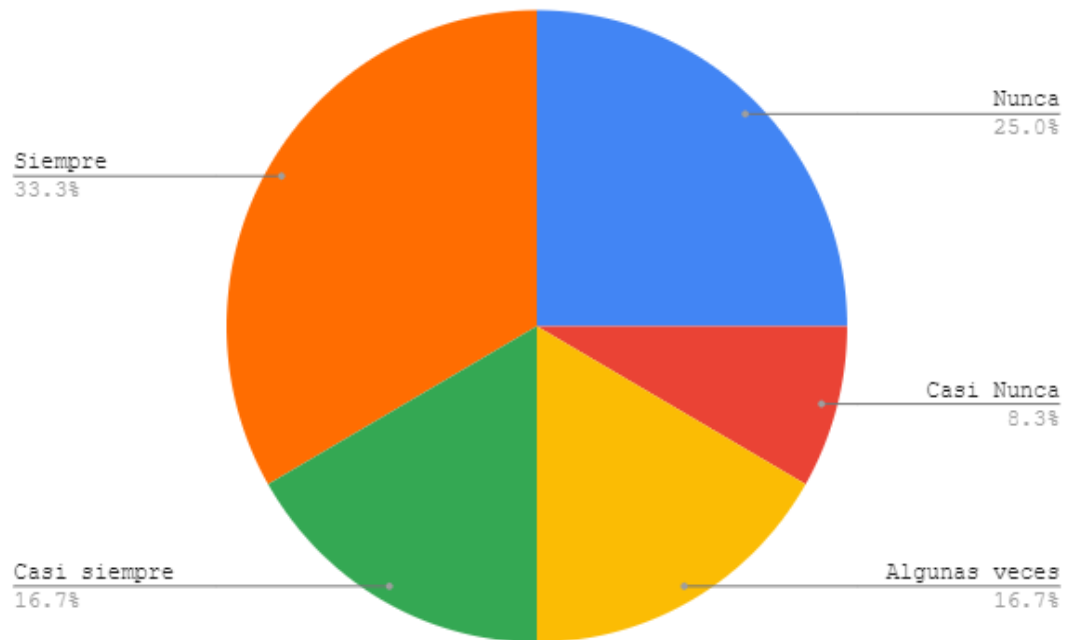
## GUIA DE REFERENCIA II

En relación a la Guía de Referencia II se contemplaron los siguientes aspectos: Cantidad y ritmo de trabajo, actividades y responsabilidades, decisiones que puede tomar en su trabajo, capacitación e información que recibe sobre su trabajo, relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe, atención a clientes y usuarios, y comunicación de jefe para subordinados.

Para evaluar estas preguntas se utilizó una escala del 1 al 5 como opciones de respuesta, donde los participantes calificaron sus experiencias según su nivel de acuerdo o en desacuerdo con el enunciado.

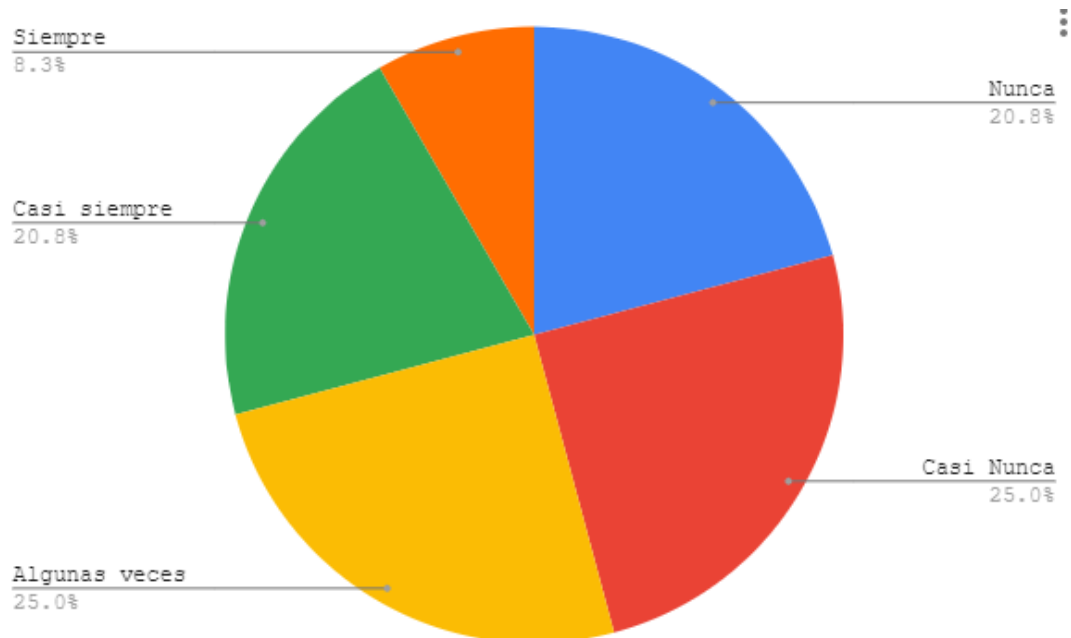
| GUIA DE REFERENCIA II                                                                       |                        |                          |                              |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |                                           |    |                                                         |    |                                                     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |    |                                         |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------------|----|-----------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO. |                        |                          |                              |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |                                           |    |                                                         |    |                                                     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |                                 |    |                                         |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
|                                                                                             |                        |                          | Cantidad y ritmo de trabajo. |    |    |    |    |    |    |    |    | Actividades y responsabilidades |    |    |    |    |    |    |    |    | Decisiones que puede tomar en su trabajo. |    | Capacitación e información que recibe sobre su trabajo. |    | Relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe. |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Atención a clientes y usuarios. |    | Comunicación de jefe para subordinados. |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
| NUMERO                                                                                      | CARGO                  | NOMBRE                   | 1                            | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10                              | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19                                        | 20 | 21                                                      | 22 | 23                                                  | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37                              | 38 | 39                                      | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 |   |   |
| 1                                                                                           | Jefe de producción     | Maricruz Chamorro Grande | 2                            | 4  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4                               | 3  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4  | 3                                         | 3  | 1                                                       | 3  | 1                                                   | 2  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 4  | 1  | 5  | 4  | 3                               | 1  | 2                                       | 4  | 5  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  |   |   |
| 2                                                                                           | Supervisor             | Giovanna Briones         | 5                            | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 1                               | 1  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 1                                         | 5  | 1                                                       | 3  | 3                                                   | 2  | 4  | 5  | 1  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1                               | 3  | 4                                       | 3  | 5  | 5  | 2  | 3  | 4  | 1  |   |   |
| 3                                                                                           | Soporte de operaciones | Carlos Hernández López   | 1                            | 3  | 5  | 4  | 1  | 1  | 4  | 3  | 1  | 4                               | 1  | 2  | 4  | 3  | 1  | 2  | 1  | 4  | 1                                         | 3  | 4                                                       | 2  | 5                                                   | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 1  | 2  | 1  | 5  | 2  | 3  | 1                               | 3  | 3                                       | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  |   |   |
| 4                                                                                           | Operador               | Manuel Rivera Luna       | 3                            | 1  | 3  | 3  | 4  | 5  | 1  | 1  | 1  | 2                               | 1  | 3  | 2  | 1  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1                                         | 1  | 5                                                       | 3  | 3                                                   | 4  | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 5  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 1                               | 2  | 3                                       | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 1  | 1  |   |   |
| 5                                                                                           | Operador               | Alexis Guadalupe Sánchez | 5                            | 3  | 5  | 3  | 2  | 1  | 5  | 5  | 1  | 2                               | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2                                         | 5  | 1                                                       | 2  | 5                                                   | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 5  | 5                               | 3  | 3                                       | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  |    |   |   |
| 6                                                                                           | Operador               | Aracely Torres Ramírez   | 4                            | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4                               | 2  | 5  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2                                         | 4  | 1                                                       | 1  | 4                                                   | 5  | 3  | 5  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 1  | 5  | 4  | 4                               | 2  | 3                                       | 1  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  |   |   |
| 8                                                                                           | Operador               | Paola Morales Vargas     | 1                            | 3  | 5  | 2  | 1  | 5  | 1  | 3  | 4  | 4                               | 2  | 5  | 2  | 1  | 4  | 5  | 5  | 4  | 2                                         | 3  | 3                                                       | 4  | 5                                                   | 2  | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 4                               | 1  | 1                                       | 4  | 1  | 5  | 1  | 4  | 2  | 1  | 1 | 2 |
| 9                                                                                           | Operador               | Vanessa Sánchez Martínez | 5                            | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2                               | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 1  | 2  | 1                                         | 1  | 1                                                       | 3  | 3                                                   | 1  | 4  | 4  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  | 3  | 5                               | 2  | 5                                       | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  |   |   |
| 11                                                                                          | Operador               | Julio Soto Castillo      | 5                            | 2  | 2  | 3  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4  | 1                               | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 1  | 2                                         | 2  | 1                                                       | 2  | 4                                                   | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 1  | 3  | 4  | 5                               | 4  | 3                                       | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 2  |   |   |
| 12                                                                                          | Operador               | Edgar Morales Gómez      | 5                            | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5  | 2                               | 1  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 1  | 2                                         | 2  | 1                                                       | 4  | 1                                                   | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4                               | 2  | 1                                       | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  |    |   |   |
| 13                                                                                          | Operador               | Amado Ríos Navarro       | 4                            | 4  | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1                               | 1  | 5  | 5  | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4                                         | 5  | 3                                                       | 3  | 1                                                   | 1  | 5  | 1  | 2  | 5  | 4  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 4                               | 4  | 3                                       | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  |    |   |   |
| 14                                                                                          | Operador               | Ana Vázquez Torres       | 4                            | 2  | 1  | 5  | 2  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4                               | 1  | 1  | 3  | 1  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4                                         | 1  | 3                                                       | 4  | 3                                                   | 4  | 2  | 5  | 3  | 1  | 3  | 1  | 4  | 5  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2                               | 1  | 3                                       | 1  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  |    |   |   |
| 15                                                                                          | Operador               | Berenice Silva Jiménez   | 3                            | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 5                               | 3  | 5  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4  | 5  | 4                                         | 1  | 4                                                       | 4  | 2                                                   | 5  | 4  | 2  | 2  | 5  | 4  | 4  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1                               | 4  | 5                                       | 1  | 1  | 5  | 5  | 2  |    |    |   |   |
| 16                                                                                          | Operador               | Patricia Gómez Reyes     | 5                            | 3  | 5  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2                               | 2  | 2  | 5  | 1  | 1  | 3  | 4  | 2  | 2                                         | 5  | 5                                                       | 1  | 1                                                   | 2  | 1  | 2  | 4  | 3  | 5  | 1  | 1  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 5                               | 2  | 3                                       | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 1  | 3  |   |   |
| 17                                                                                          | Operador               | Jorge García Bocardo     | 5                            | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 5  | 1  | 3  | 5                               | 2  | 2  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 2                                         | 3  | 4                                                       | 4  | 5                                                   | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 5  | 1  | 5  | 1  | 2  | 2  | 5  | 3                               | 1  | 1                                       | 4  | 5  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  |   |   |
| 18                                                                                          | Operador               | Michel García Bocanegra  | 1                            | 4  | 3  | 1  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 1                               | 4  | 1  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 1  | 4                                         | 4  | 4                                                       | 5  | 3                                                   | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 1  | 1  | 5  | 2                               | 2  | 1                                       | 1  | 2  | 5  | 1  | 4  | 4  | 2  |   |   |
| 19                                                                                          | Operador               | Marisol López Medina     | 2                            | 1  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 3                               | 4  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2                                         | 1  | 4                                                       | 2  | 1                                                   | 3  | 3  | 5  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3                               | 1  | 3                                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 1  |    |   |   |
| 20                                                                                          | Operador               | Rocio Morales Silva      | 5                            | 2  | 3  | 1  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2                               | 3  | 1  | 2  | 4  | 3  | 1  | 5  | 2  | 2                                         | 2  | 1                                                       | 3  | 3                                                   | 5  | 1  | 5  | 3  | 2  | 4  | 3  | 1  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2                               | 1  | 5                                       | 1  | 5  | 4  | 5  | 2  | 1  |    |   |   |
| 21                                                                                          | Operador               | Carlos Sánchez Pérez     | 3                            | 1  | 4  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5                               | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4                                         | 3  | 5                                                       | 4  | 4                                                   | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 1  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 2                               | 5  | 5                                       | 2  | 5  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  |   |   |
| 22                                                                                          | Operador               | Sofía Torres García      | 1                            | 4  | 3  | 1  | 2  | 1  | 4  | 1  | 4  | 2                               | 1  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 4  | 2  | 2                                         | 1  | 2                                                       | 3  | 1                                                   | 2  | 5  | 1  | 2  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 1                               | 4  | 3                                       | 1  | 5  | 2  | 5  | 4  | 5  | 4  |   |   |
| 23                                                                                          | Operador               | Daniela Méndez Navarro   | 1                            | 3  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 4  | 3                               | 3  | 2  | 3  | 5  | 1  | 4  | 1  | 3  | 3                                         | 5  | 2                                                       | 2  | 1                                                   | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 1  | 4  | 3  | 5  | 3  | 1  | 4  | 4                               | 5  | 3                                       | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 5  |    |   |   |
| 24                                                                                          | Operador               | Kevin Morales Sánchez    | 1                            | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3                               | 4  | 1  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 3  | 4                                         | 2  | 5                                                       | 3  | 2                                                   | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 1  | 5                               | 3  | 5                                       | 2  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  |    |   |   |
| 25                                                                                          | Operador               | Miguel Reyes Rodríguez   | 3                            | 1  | 3  | 2  | 1  | 5  | 1  | 2  | 1  | 3                               | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4                                         | 3  | 4                                                       | 1  | 5                                                   | 4  | 1  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4                               | 4  | 4                                       | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  |    |   |   |
| 26                                                                                          | Operador               | Luis González Pérez      | 4                            | 2  | 2  | 2  | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3                               | 3  | 1  | 5  | 2  | 1  | 3  | 4  | 3  | 3                                         | 4  | 1                                                       | 3  | 1                                                   | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 2  | 1  | 2  | 4  | 2  | 5  | 1                               | 1  | 5                                       | 2  | 1  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  |   |   |
| TOTAL                                                                                       |                        |                          | 30                           | 62 | 30 | 63 | 67 | 67 | 64 | 70 | 63 | 61                              | 62 | 61 | 70 | 70 | 77 | 63 | 63 | 61 | 73                                        | 60 | 60                                                      | 76 | 61                                                  | 73 | 76 | 61 | 61 | 76 | 70 | 77 | 63 | 63 | 73 | 77 | 73 | 62 | 63                              | 71 | 64                                      | 61 | 67 | 64 | 76 | 60 |    |    |   |   |

### 1. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico



Estos resultados reflejan la variedad de percepciones de los trabajadores en cuanto al nivel de esfuerzo físico requerido en sus labores, ofreciendo una panorámica integral de sus opiniones al respecto.

## 2. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo



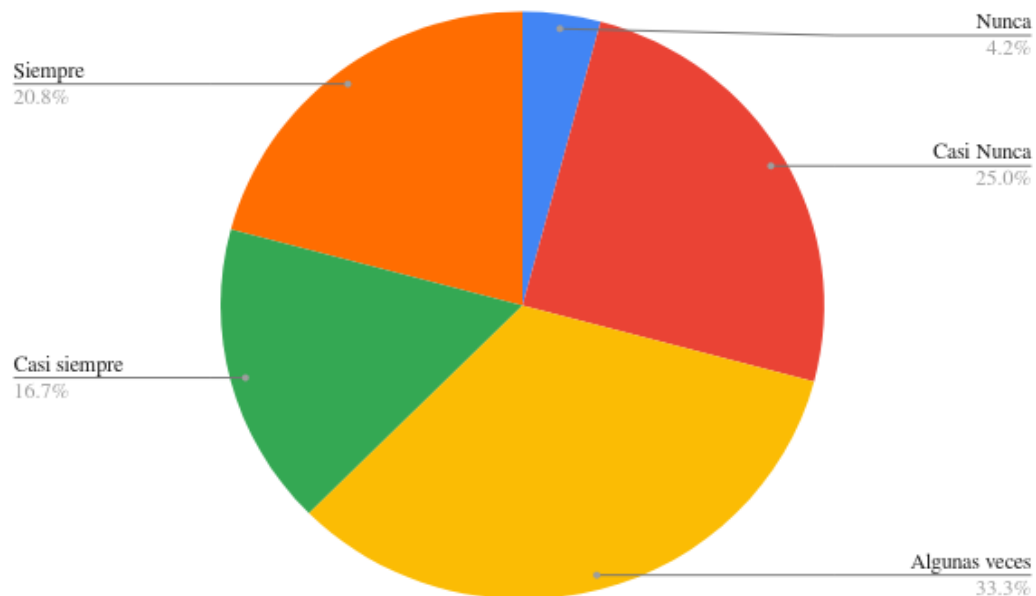
Algunos trabajadores manifestaron que no experimentan preocupación por sufrir accidentes durante el trabajo. Otros indicaron que rara vez tienen este tipo de inquietud.

Un grupo adicional mencionó que en ocasiones sienten preocupación acerca de sufrir un accidente en su entorno laboral. Otro conjunto expresó que experimentan esta inquietud en la mayoría de las situaciones.

Un pequeño número de trabajadores señaló que siempre se preocupan por la posibilidad de sufrir un accidente mientras trabajan.

Estos resultados reflejan una variedad de actitudes y niveles de preocupación entre los trabajadores con respecto a la posibilidad de sufrir accidentes en el lugar de trabajo. Proporcionan una visión integral de cómo perciben este aspecto en su entorno laboral.

### 3. Considero que las actividades que realizo son peligrosas



Un número reducido de trabajadores mencionó que rara vez consideran que las actividades que realizan presentan peligro. Otros indicaron que prácticamente nunca sienten que sus labores sean riesgosas.

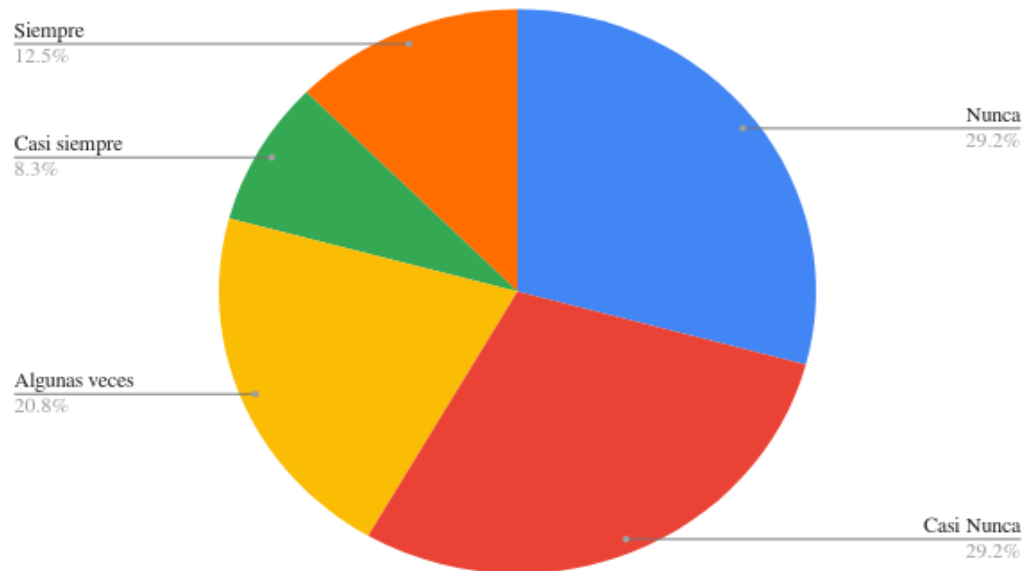
Un grupo más grande de trabajadores afirmó que ocasionalmente consideran que las actividades que desempeñan implican algún

grado de peligro. Otro conjunto expresó que frecuentemente perciben que sus tareas laborales pueden ser peligrosas.

Un segmento menor de trabajadores señaló que siempre consideran que las actividades que realizan conllevan algún nivel de peligro.

Estos resultados reflejan diversas perspectivas en cuanto a cómo los trabajadores perciben el grado de peligrosidad en las tareas que desempeñan. Proporcionan una visión completa de las actitudes de los encuestados hacia este aspecto en su entorno laboral.

#### 4. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno



Un grupo de trabajadores mencionó que rara vez se ven en la necesidad de quedarse tiempo extra después de su turno debido a la cantidad de trabajo. Otro conjunto expresó que esto prácticamente nunca les ocurre.

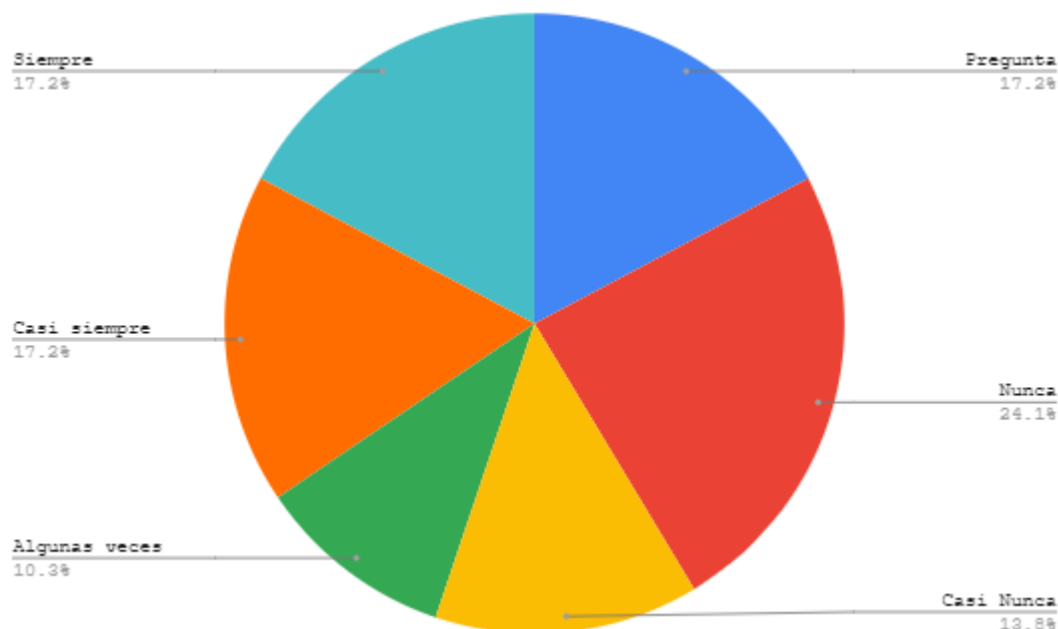
Un número similar de trabajadores afirmó que en ocasiones deben quedarse más tiempo debido a la carga laboral. Otro grupo más pequeño indicó que experimenta esta situación casi siempre.

Un segmento reducido de trabajadores señaló que siempre se ven en la necesidad de quedarse tiempo adicional después de su turno debido a la cantidad de trabajo.

Estos resultados reflejan una gama de percepciones en cuanto a la frecuencia con la que los trabajadores deben prolongar su tiempo

laboral debido a la carga de trabajo. Ofrecen una perspectiva completa de cómo los encuestados afrontan esta cuestión en su entorno laboral.

#### 5. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar



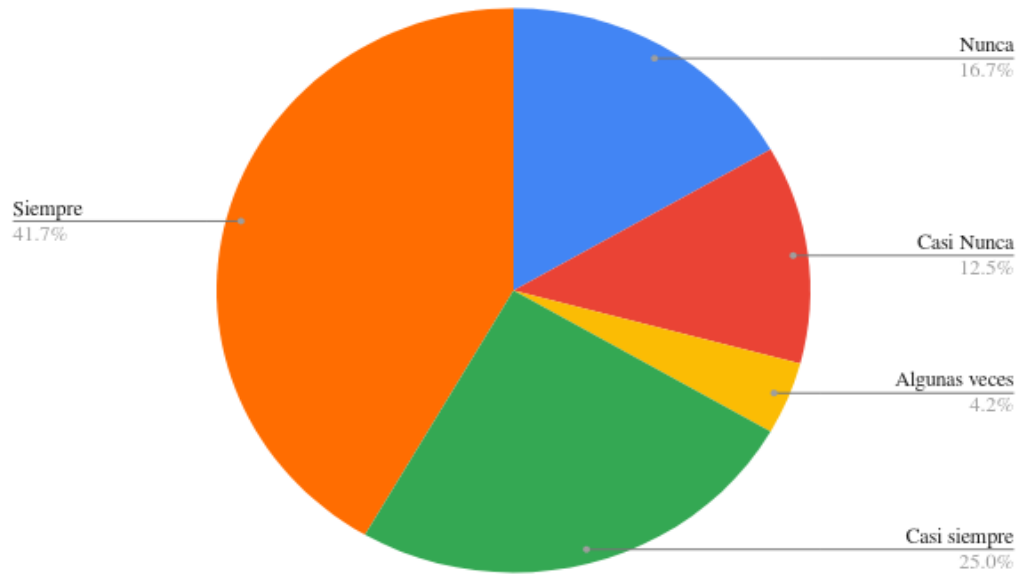
Un grupo de trabajadores mencionó que no se ven en la obligación de trabajar de manera ininterrumpida debido a la cantidad de trabajo. Otro conjunto expresó que esto prácticamente nunca les sucede.

Un número reducido de trabajadores afirmó que en ocasiones se ven en la necesidad de trabajar sin parar debido a la carga laboral. Otro grupo similar indicó que experimenta esta situación con frecuencia.

Un segmento más pequeño de trabajadores señaló que siempre se encuentran en la situación de trabajar de manera continua debido a la cantidad de trabajo.

Estos resultados reflejan una diversidad de perspectivas en cuanto a la frecuencia con la que los trabajadores deben trabajar de manera continua debido a la carga de trabajo. Ofrecen una visión global de cómo los encuestados enfrentan esta dinámica en su entorno laboral.

#### 6. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado



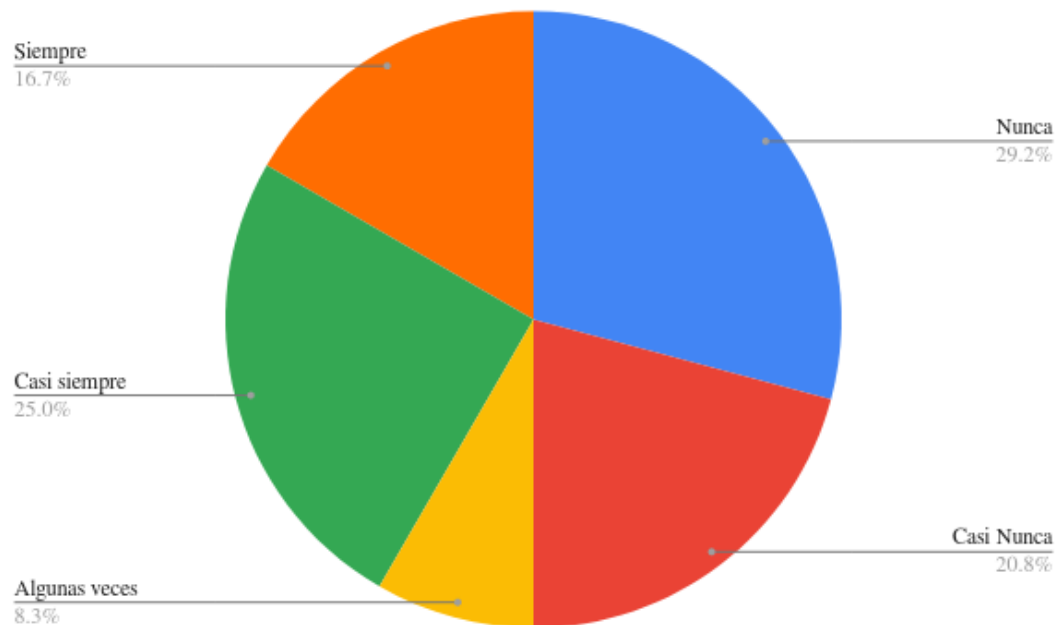
Un grupo de trabajadores mencionó que rara vez considera necesario trabajar a un ritmo acelerado. Otro conjunto de trabajadores indicó que prácticamente nunca siente esta necesidad.

Un número reducido de trabajadores afirmó que en ocasiones considera necesario mantener un ritmo de trabajo rápido. Otro grupo más grande señaló que esta necesidad se presenta en la mayoría de las situaciones.

Un segmento considerable de trabajadores expresó que siempre considera necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado.

Estos resultados ofrecen una visión diversa de cómo los trabajadores perciben la importancia de trabajar a un ritmo rápido en su entorno laboral. Proporcionan una comprensión completa de las actitudes de los encuestados hacia este aspecto en su lugar de trabajo.

## **7. Mi trabajo exige que esté muy concentrado**



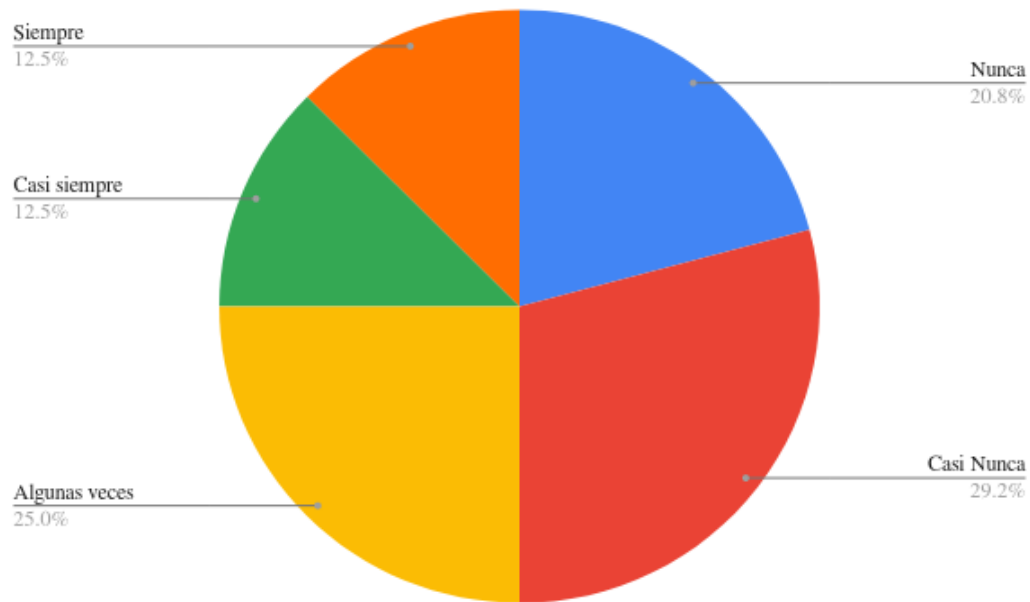
Un grupo de trabajadores mencionó que rara vez considera necesario estar altamente concentrado en su trabajo. Otro conjunto de trabajadores expresó que prácticamente nunca siente esta necesidad.

Un número reducido de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones considera necesario estar muy concentrado en su labor. Otro grupo más grande indicó que esta necesidad se presenta en la mayoría de las situaciones.

Un segmento de trabajadores manifestó que siempre considera necesario mantener un alto nivel de concentración en su trabajo.

Estos resultados ofrecen una visión variada de cómo los trabajadores perciben la importancia de la concentración en su entorno laboral. Proporcionan una comprensión completa de las actitudes de los encuestados hacia este aspecto en su lugar de trabajo.

## 8. Mi trabajo requiere que memorice mucha información



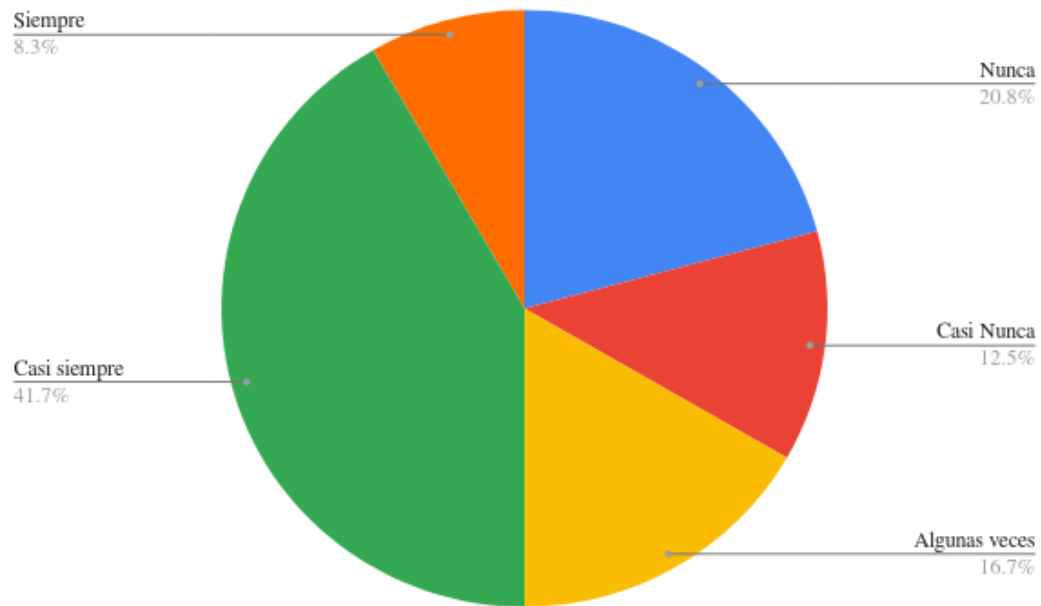
Un grupo de trabajadores mencionó que rara vez considera necesario memorizar mucha información en su trabajo. Otro conjunto de trabajadores expresó que prácticamente nunca siente esta necesidad.

Un número reducido de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones considera necesario retener una gran cantidad de información. Otro grupo más grande indicó que esta necesidad se presenta en la mayoría de las situaciones.

Un segmento de trabajadores manifestó que casi siempre considera necesario memorizar mucha información en su trabajo. Otro grupo igualmente pequeño señaló que siempre siente esta necesidad.

Estos resultados ofrecen una visión diversa de cómo los trabajadores perciben la importancia de retener información en su entorno laboral. Proporcionan una comprensión completa de las actitudes de los encuestados hacia este aspecto en su lugar de trabajo.

## 9. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo



Algunos trabajadores expresaron que rara vez sienten la necesidad de abordar múltiples asuntos al mismo tiempo en su trabajo.

Otros manifestaron que esta situación casi nunca se presenta en sus labores diarias.

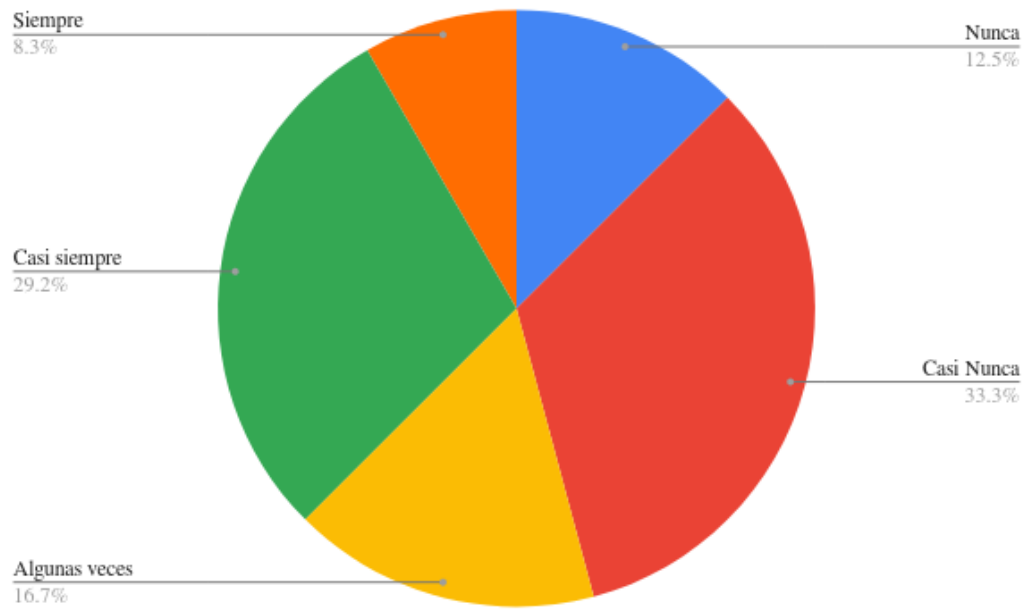
Un grupo mencionó que en ocasiones considera necesario atender varios asuntos simultáneamente.

Para algunos, la gestión de múltiples tareas es una necesidad constante en su entorno laboral.

Finalmente, un pequeño porcentaje indicó que siempre experimentan la necesidad de manejar varios asuntos al mismo tiempo en su trabajo.

Estos hallazgos reflejan la diversidad de experiencias en el ámbito laboral y subrayan la importancia de comprender cómo los trabajadores perciben y afrontan la demanda de gestionar múltiples tareas en sus roles laborales.

## **10. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor**



Un grupo de trabajadores mencionó que rara vez sienten que tienen responsabilidad sobre elementos de alto valor en su trabajo.

Otro conjunto expresó que esta sensación casi nunca está presente en su día a día laboral.

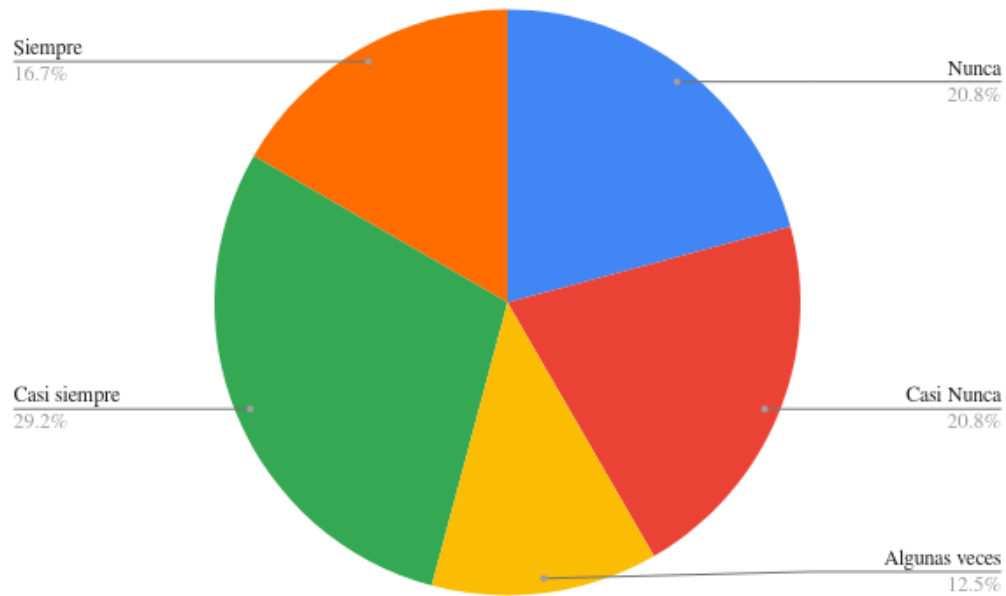
Algunos trabajadores indicaron que en ocasiones consideran que son responsables de objetos o aspectos valiosos en su entorno laboral.

Una proporción significativa señaló que casi siempre sienten esa responsabilidad en relación a cosas de mucho valor en su trabajo.

Por último, un pequeño grupo de trabajadores manifestó que siempre consideran que son responsables de elementos valiosos en su entorno laboral.

Estos resultados ilustran la diversidad de perspectivas en cuanto a la percepción de la responsabilidad sobre objetos valiosos en el contexto laboral, lo cual puede ofrecer información relevante para comprender cómo los trabajadores experimentan y gestionan esta responsabilidad en sus roles diarios.

## 11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo



Un grupo de trabajadores expresó que rara vez sienten la obligación de rendir cuentas ante su jefe por los resultados de toda su área de trabajo.

Otro conjunto manifestó que esta sensación casi nunca está presente en su experiencia laboral.

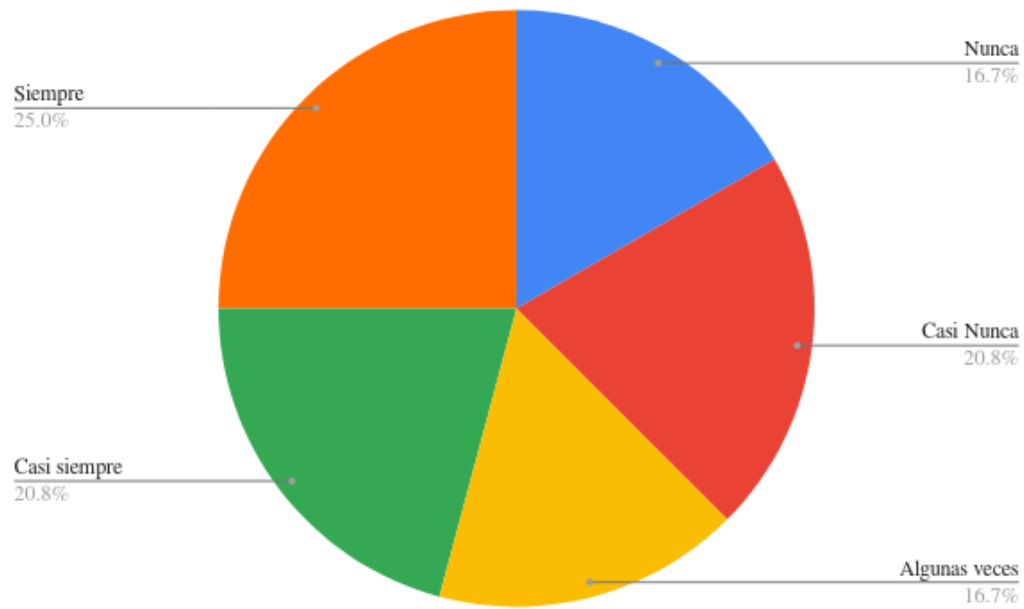
Algunos trabajadores indicaron que en ocasiones consideran que deben responder ante su jefe por los resultados de su área de trabajo.

Una proporción significativa señaló que casi siempre experimentan la responsabilidad de rendir cuentas ante su jefe por los resultados de su área de trabajo.

Por último, un pequeño grupo de trabajadores manifestó que siempre sienten que tienen que responder ante su jefe por los resultados de su área de trabajo.

Estos resultados muestran la diversidad de perspectivas en cuanto a la percepción de la responsabilidad de rendir cuentas ante los superiores por los resultados de su área de trabajo. Esta variabilidad en las respuestas puede aportar información importante sobre cómo los trabajadores perciben su relación con la autoridad y su compromiso con los resultados en el contexto laboral.

## **12. En mi trabajo me dan órdenes contradictorias**



Un grupo de trabajadores expresó que rara vez experimenta la recepción de órdenes contradictorias en su trabajo.

Otro conjunto de trabajadores mencionó que casi nunca enfrenta esta situación en su día a día laboral.

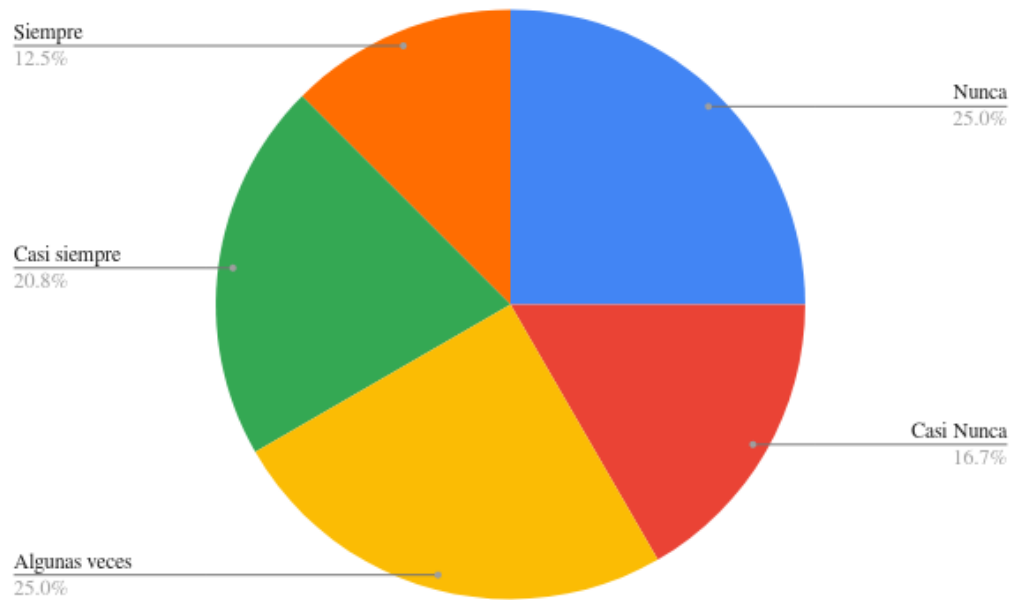
Algunos trabajadores afirmaron que en ocasiones reciben órdenes contradictorias por parte de sus superiores.

Una parte significativa de los trabajadores señaló que casi siempre se encuentran con órdenes contradictorias en su entorno laboral.

Un pequeño grupo de trabajadores indicó que siempre experimenta la recepción de órdenes contradictorias en su trabajo.

Estos resultados revelan una diversidad de percepciones en cuanto a la consistencia y claridad de las órdenes que reciben los trabajadores en su entorno laboral.

### **13. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias**



Un grupo de trabajadores expresó que rara vez se les solicita llevar a cabo tareas consideradas innecesarias en su trabajo.

Otro conjunto de trabajadores mencionó que casi nunca se encuentran en situaciones en las que se les encomienden tareas innecesarias.

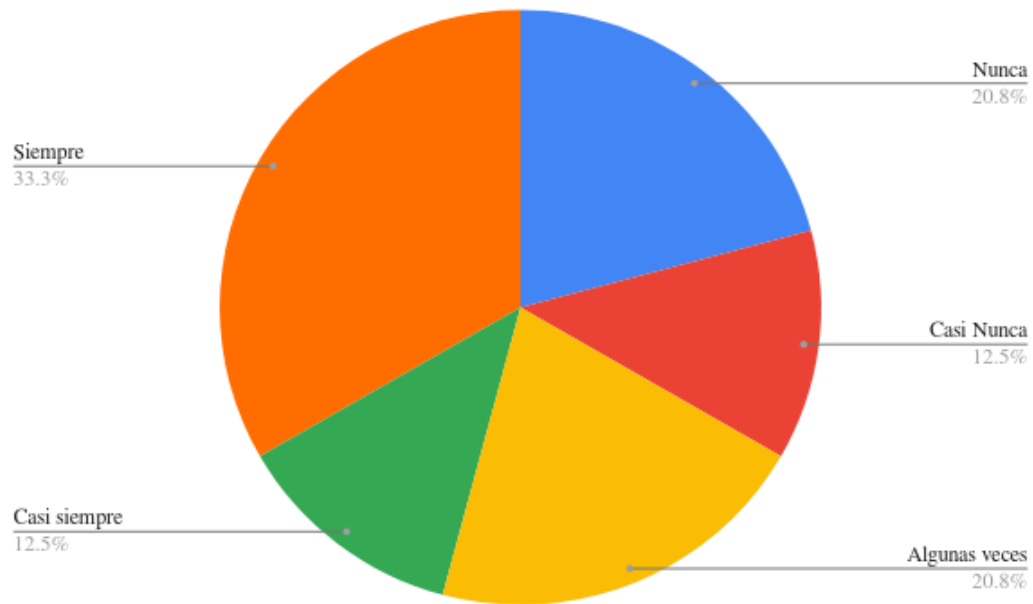
Algunos trabajadores afirmaron que en ocasiones se les pide realizar tareas que consideran innecesarias en su rol laboral.

Un porcentaje significativo de trabajadores señaló que casi siempre se les pide ejecutar tareas que consideran superfluas en el contexto de su trabajo.

Un pequeño grupo de trabajadores indicó que siempre se les encomiendan tareas que perciben como innecesarias en su entorno laboral.

Estos resultados ofrecen una perspectiva diversa sobre la percepción de los trabajadores en cuanto a la relevancia y coherencia de las tareas que se les asignan. Las distintas respuestas pueden proporcionar información valiosa sobre la eficiencia operativa, la comunicación interna y la alineación de las tareas con los objetivos laborales.

#### **14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana**



Un grupo de trabajadores expresó que rara vez se les solicita llevar a cabo tareas consideradas innecesarias en su trabajo.

Otro conjunto de trabajadores mencionó que casi nunca se encuentran en situaciones en las que se les encomienden tareas innecesarias.

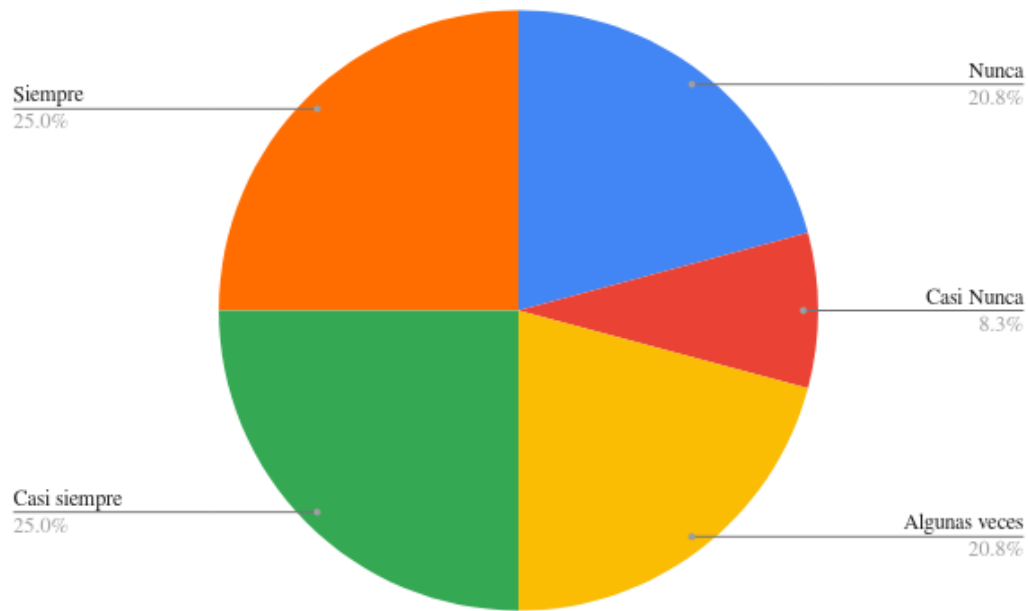
Algunos trabajadores afirmaron que en ocasiones se les pide realizar tareas que consideran innecesarias en su rol laboral.

Un porcentaje significativo de trabajadores señaló que casi siempre se les pide ejecutar tareas que consideran superfluas en el contexto de su trabajo.

Un pequeño grupo de trabajadores indicó que siempre se les encomiendan tareas que perciben como innecesarias en su entorno laboral.

Estos resultados ofrecen una perspectiva diversa sobre la percepción de los trabajadores en cuanto a la relevancia y coherencia de las tareas que se les asignan. Las distintas respuestas pueden proporcionar información valiosa sobre la eficiencia operativa, la comunicación interna y la alineación de las tareas con los objetivos laborales.

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



Un grupo de trabajadores expresó que nunca se les exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana como parte de su carga laboral.

Algunos trabajadores mencionaron que casi nunca se ven en la necesidad de trabajar en estas ocasiones.

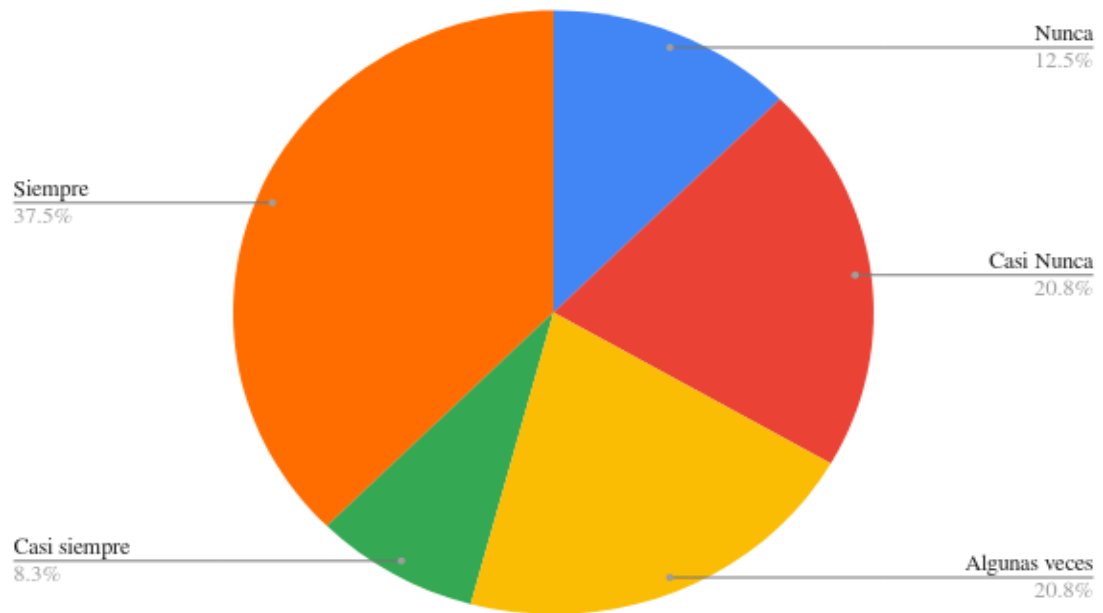
Otros indicaron que en algunas ocasiones se les solicita laborar en días que normalmente son de descanso.

Un porcentaje significativo de trabajadores señaló que casi siempre se les exige trabajar en días de descanso, festivos o fines de semana.

Un grupo similar también mencionó que siempre se les requiere laborar en estas ocasiones.

Estos resultados brindan información relevante sobre la flexibilidad laboral, la distribución de las tareas y las expectativas en términos de disponibilidad en días no laborables. La variedad de respuestas puede ayudar a entender cómo se maneja la demanda laboral en momentos no convencionales y su impacto en la calidad de vida de los trabajadores.

**16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales**



Un grupo de trabajadores mencionó que nunca considera que el tiempo que dedican al trabajo afecte sus actividades familiares o personales.

Algunos trabajadores expresaron que casi nunca perciben una afectación en sus actividades fuera del trabajo debido al tiempo que pasan laborando.

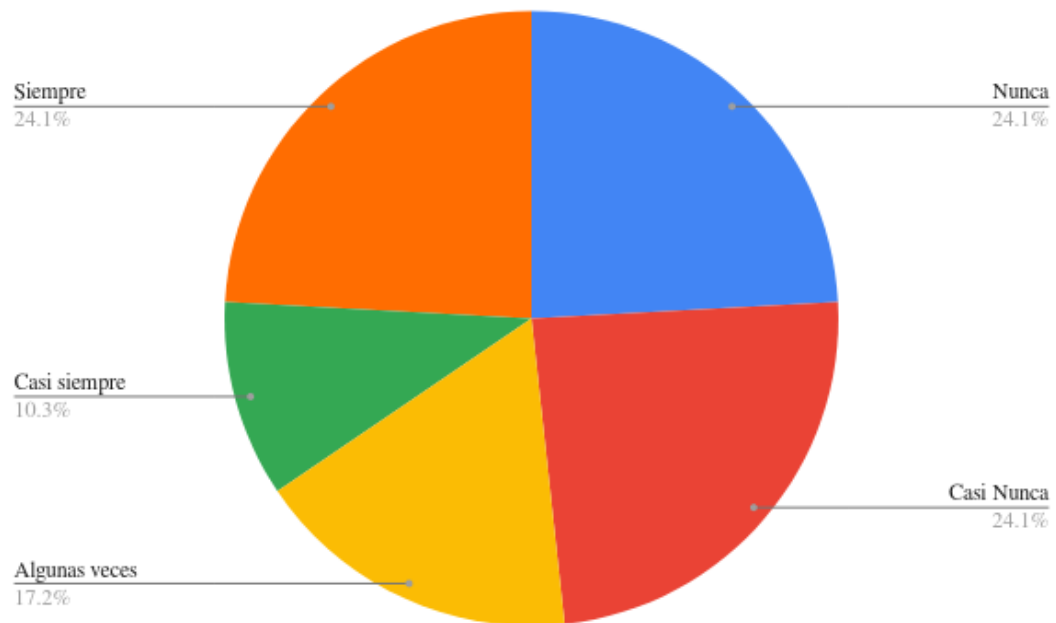
Otro grupo de trabajadores indicó que en algunas ocasiones consideran que el tiempo en el trabajo tiene un impacto negativo en sus actividades familiares o personales.

Algunos trabajadores señalaron que casi siempre sienten que el tiempo en el trabajo afecta negativamente su vida personal o familiar.

Un grupo importante de trabajadores manifestó que siempre considera que el tiempo que pasan en el trabajo perjudica sus actividades familiares o personales.

Estos resultados reflejan la diversidad de opiniones entre los trabajadores en relación a cómo el tiempo dedicado al trabajo puede influir en otros aspectos importantes de sus vidas. La variedad de respuestas puede proporcionar información valiosa para evaluar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en el contexto laboral.

## **17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo**



Un grupo de trabajadores mencionó que nunca piensa en actividades familiares o personales mientras está en el trabajo.

Un número similar de trabajadores indicó que casi nunca se distrae pensando en estas actividades mientras desempeña sus labores.

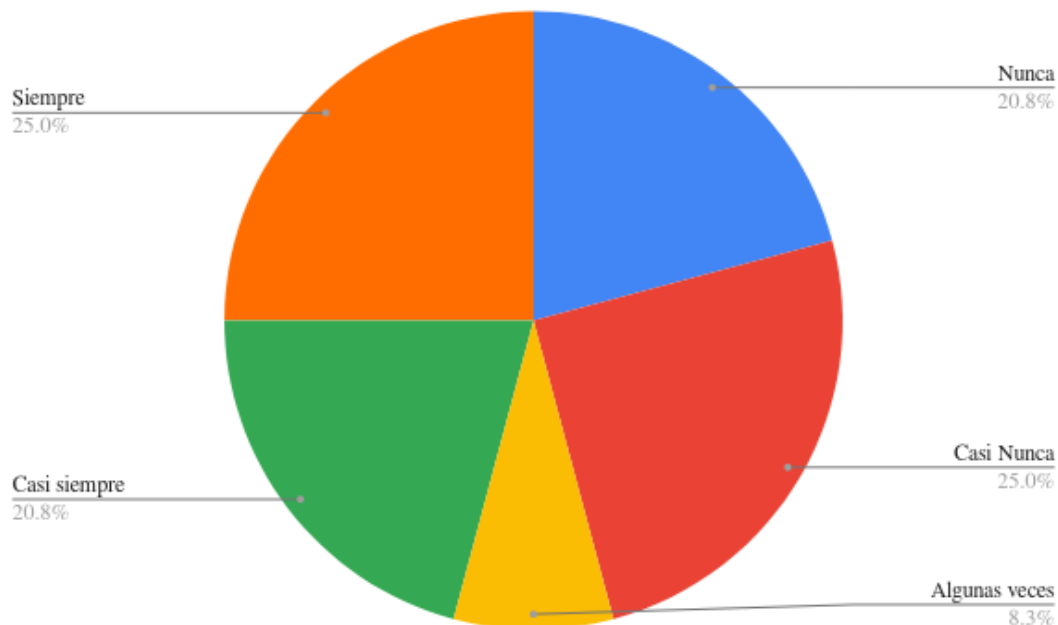
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones piensan en sus actividades familiares o personales mientras están en el trabajo.

Un grupo más reducido de trabajadores señaló que casi siempre tiene pensamientos relacionados con estas actividades mientras trabaja.

Otro grupo de trabajadores manifestó que siempre piensa en actividades familiares o personales mientras está en el trabajo.

Estos resultados reflejan una variedad de actitudes y comportamientos en cuanto a la capacidad de los trabajadores para mantener su enfoque en el trabajo sin distraerse con asuntos personales. La diversidad de respuestas puede ser relevante para analizar cómo la mezcla de preocupaciones personales y laborales puede influir en el rendimiento y la concentración en el entorno de trabajo.

## **18. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades**



Un grupo de trabajadores indicó que nunca considera que su trabajo les ofrezca la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca percibe esta posibilidad en su trabajo.

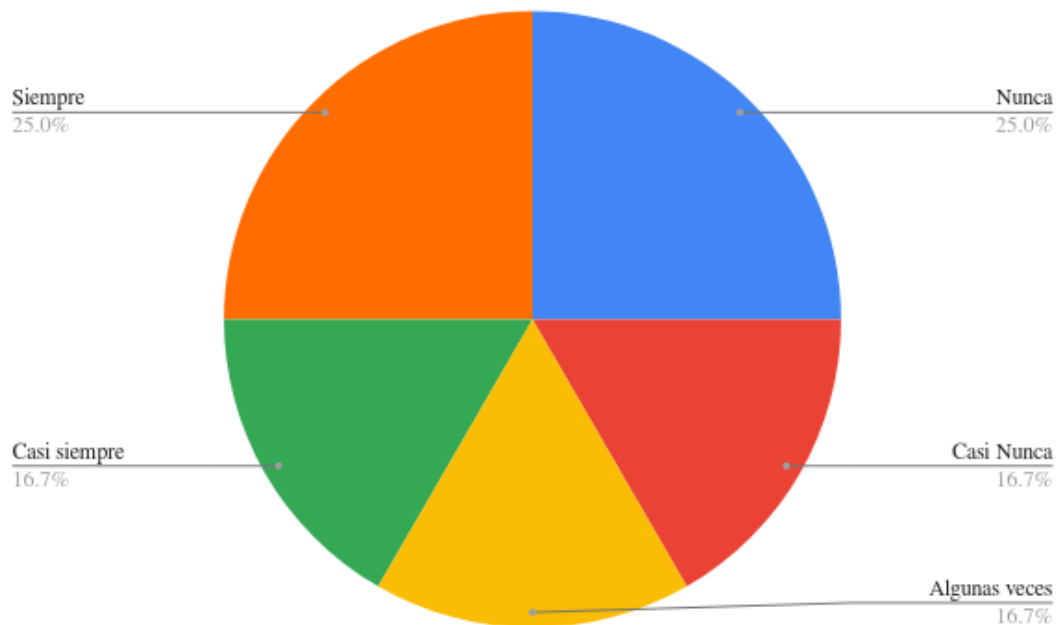
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones consideran que su trabajo les permite adquirir nuevas habilidades.

Un porcentaje similar de trabajadores señaló que casi siempre encuentra esta oportunidad en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores indicó que siempre considera que su trabajo les brinda la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.

Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones en relación a la capacidad del trabajo para fomentar el crecimiento y la adquisición de nuevas capacidades. La variabilidad en las respuestas puede ser relevante para comprender cómo los trabajadores perciben el potencial de desarrollo profesional en su entorno laboral.

## **19. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto**



Un grupo de trabajadores indicó que nunca considera que su trabajo les ofrezca la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca percibe esta posibilidad en su trabajo.

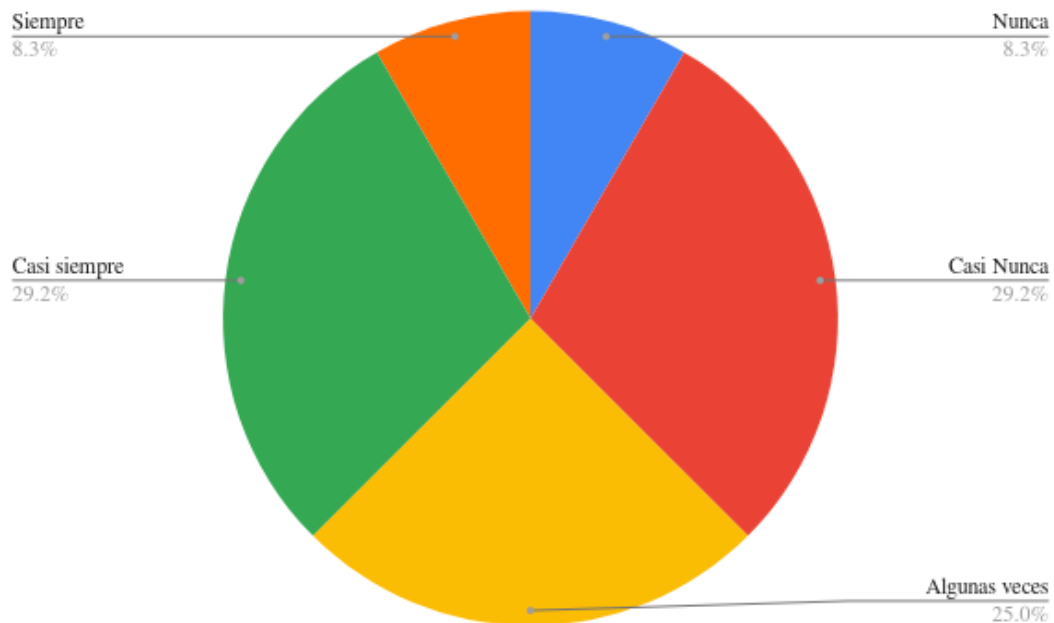
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones consideran que su trabajo les permite adquirir nuevas habilidades.

Un porcentaje similar de trabajadores señaló que casi siempre encuentra esta oportunidad en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores indicó que siempre considera que su trabajo les brinda la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.

Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones en relación a la capacidad del trabajo para fomentar el crecimiento y la adquisición de nuevas capacidades. La variabilidad en las respuestas puede ser relevante para comprender cómo los trabajadores perciben el potencial de desarrollo profesional en su entorno laboral.

## **20. Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito**



Un pequeño grupo de trabajadores indicó que nunca considera que pueda tomar pausas cuando las necesita durante su jornada laboral.

Un porcentaje significativo de trabajadores mencionó que casi nunca considera esta posibilidad en su trabajo.

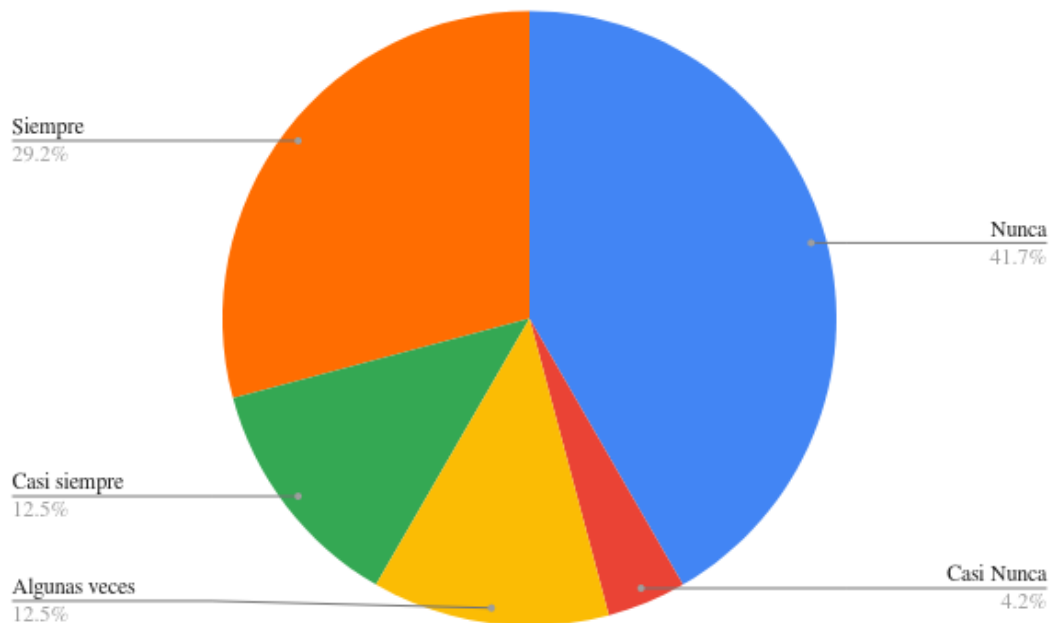
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones consideran que pueden tomar pausas cuando las necesitan durante su jornada laboral.

Un porcentaje similar de trabajadores señaló que casi siempre considera esta posibilidad.

Un pequeño grupo de trabajadores indicó que siempre considera que puede tomar pausas cuando las necesita durante su jornada laboral.

Estos resultados reflejan diversas percepciones en relación a la flexibilidad y autonomía para tomar pausas durante el tiempo de trabajo. La variabilidad en las respuestas puede ser relevante para entender cómo los trabajadores experimentan la gestión de sus tiempos y descansos en el ámbito laboral.

## **21. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo**



Un grupo considerable de trabajadores indicó que nunca considera que pueda decidir la velocidad a la que realiza sus actividades en su trabajo.

Un pequeño porcentaje de trabajadores mencionó que casi nunca considera esta posibilidad.

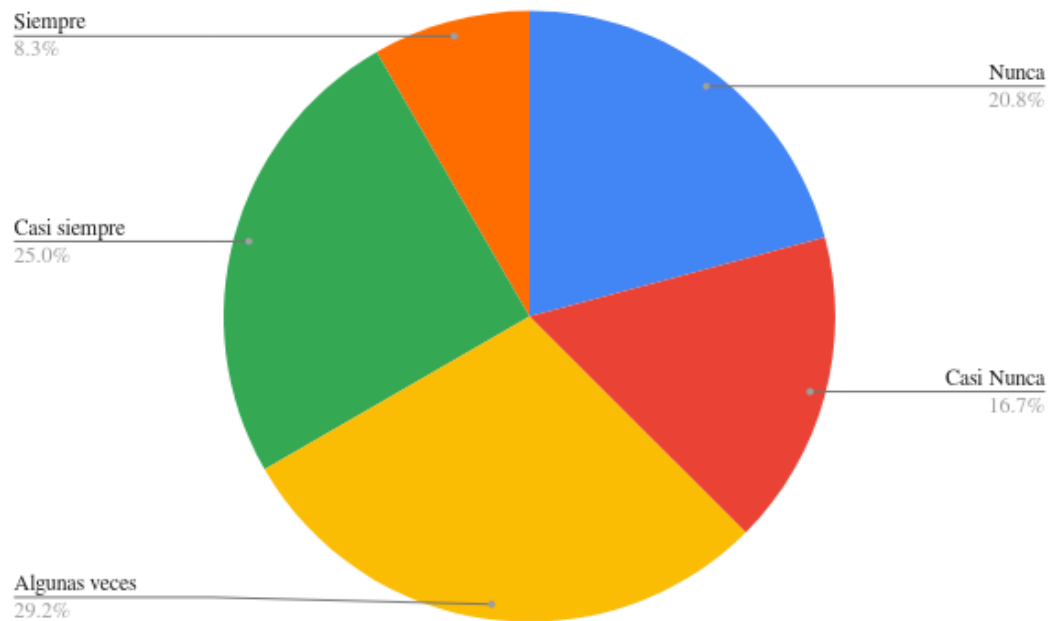
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones consideran que pueden elegir la velocidad a la que realizan sus actividades en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores señaló que casi siempre considera esta posibilidad.

Un porcentaje significativo de trabajadores indicó que siempre considera que puede decidir la velocidad a la que realiza sus actividades en su trabajo.

Estos resultados ilustran diversas percepciones en relación a la autonomía y control sobre el ritmo de trabajo. Las variaciones en las respuestas pueden ser importantes para entender cómo los trabajadores perciben su capacidad para ajustar la velocidad de sus tareas según las circunstancias laborales.

## **22. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo**



Un segmento de los trabajadores indicó que nunca tiene la opción de cambiar el orden de sus actividades en su trabajo.

Un grupo más reducido de trabajadores mencionó que casi nunca puede hacerlo.

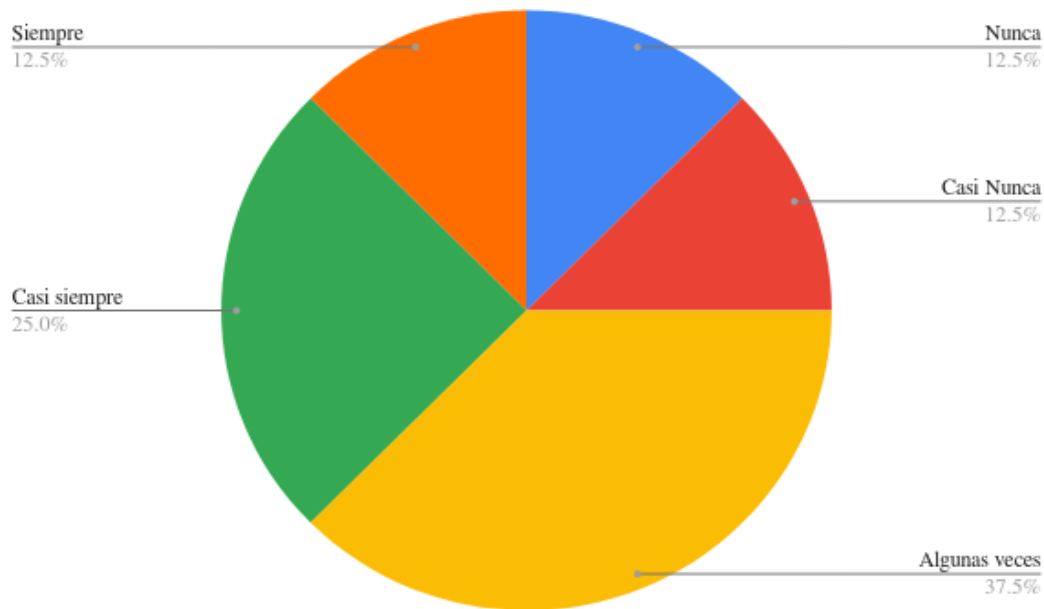
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones pueden modificar el orden de sus actividades.

Un porcentaje significativo de trabajadores señaló que casi siempre puede cambiar el orden de sus actividades.

Un pequeño porcentaje de trabajadores indicó que siempre tiene la posibilidad de alterar el orden de sus actividades.

Estos resultados reflejan la percepción de los trabajadores sobre su capacidad para reorganizar el flujo de sus tareas laborales. Las variaciones en las respuestas pueden brindar insights sobre el grado de flexibilidad y autonomía que sienten en cuanto a la estructura de sus responsabilidades laborales.

## **23. Me informan con claridad cuáles son mis funciones**



Un grupo de trabajadores indicó que nunca se les proporciona una comprensión clara de sus funciones laborales.

Otro segmento de trabajadores mencionó que casi nunca reciben esta información de manera explícita.

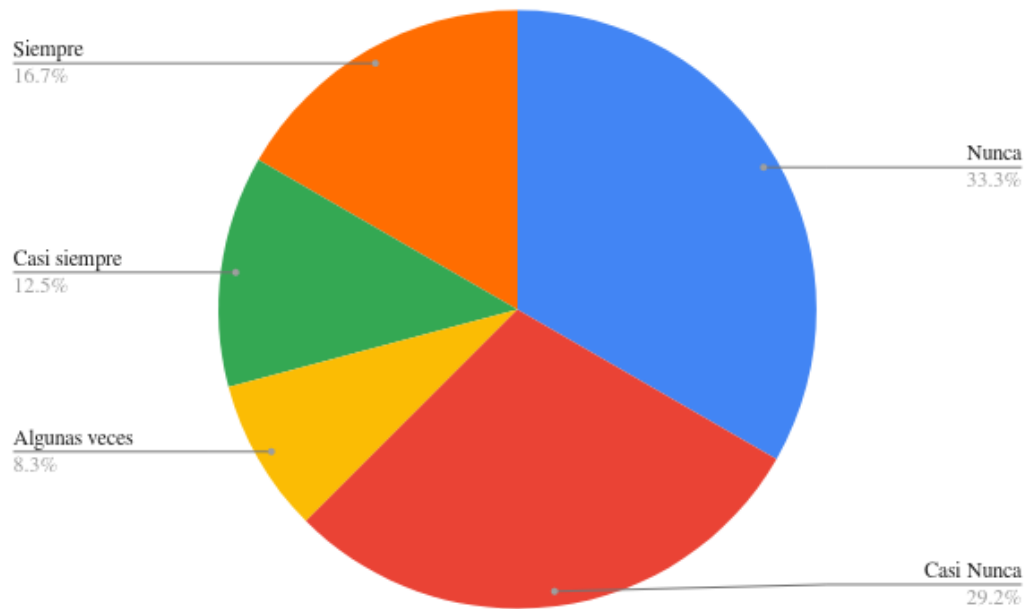
Una parte significativa de los encuestados afirmó que en algunas ocasiones se les comunica con claridad cuáles son sus funciones.

Un cuarto grupo de trabajadores señaló que casi siempre obtiene una información nítida sobre sus funciones laborales.

Un pequeño porcentaje de trabajadores manifestó que siempre se les informa con claridad acerca de sus funciones en el trabajo.

Estos resultados ilustran cómo los trabajadores perciben la comunicación y comprensión de sus roles dentro del entorno laboral, lo que puede tener un impacto en su eficiencia y satisfacción en el trabajo.

#### **24. Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo**



Un segmento de trabajadores expresó que nunca se les brinda una explicación clara sobre los resultados que deben alcanzar en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca reciben una explicación clara acerca de los resultados esperados en sus labores.

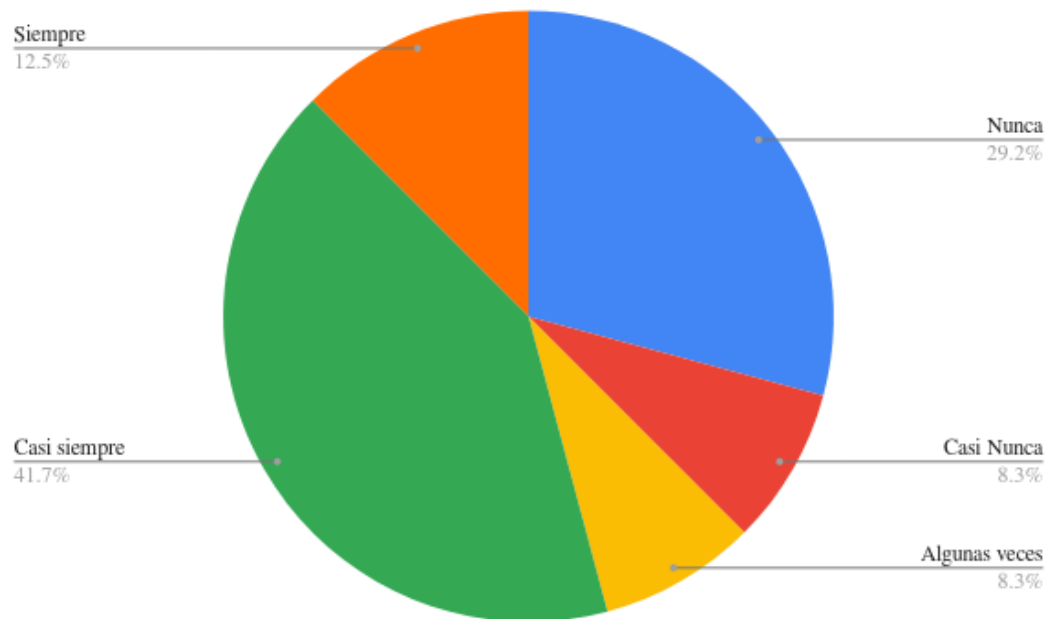
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones se les brinda una explicación clara sobre los resultados que deben obtener.

Otro conjunto de trabajadores señaló que casi siempre reciben una explicación nítida sobre los resultados que se esperan de ellos.

Un pequeño número de trabajadores indicó que siempre se les proporciona una explicación clara acerca de los resultados que deben lograr en su trabajo.

Estos resultados ponen de manifiesto cómo los trabajadores perciben la comunicación de los objetivos y expectativas en relación a los resultados de su labor, lo cual puede influir en su rendimiento y entendimiento de sus responsabilidades.

## **25. Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo**



Un grupo de trabajadores mencionó que nunca se les proporciona información sobre con quién pueden resolver problemas o asuntos de trabajo.

Otro segmento de los trabajadores afirmó que casi nunca reciben esa información.

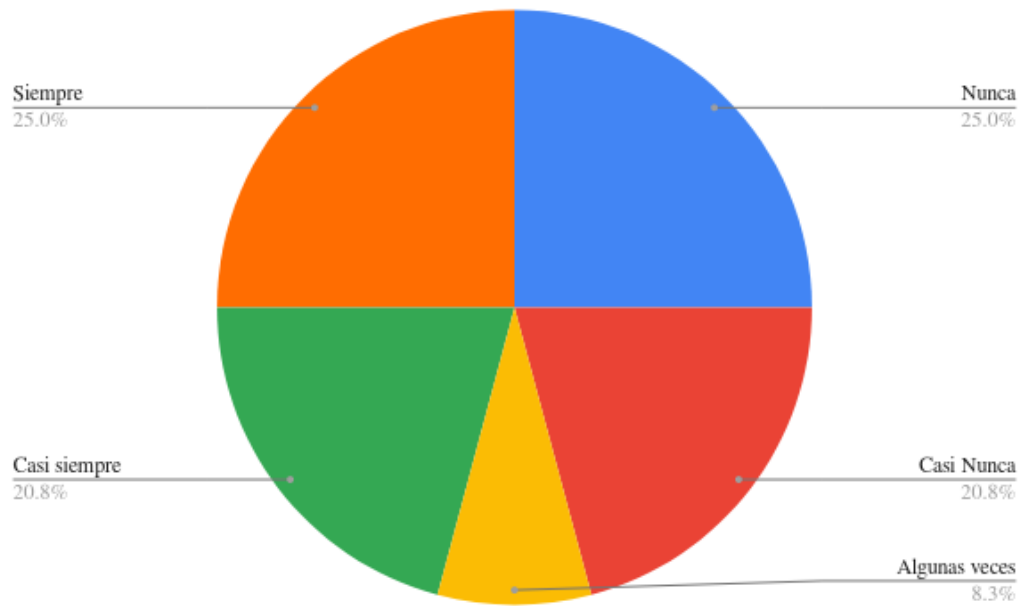
Un tercer grupo de trabajadores indicó que en algunas ocasiones se les informa sobre con quién pueden abordar problemas o asuntos de trabajo.

Una mayoría considerable de los trabajadores señaló que casi siempre se les informa sobre con quién pueden resolver problemas o asuntos de trabajo.

Un pequeño porcentaje de trabajadores expresó que siempre se les brinda información sobre con quién pueden resolver problemas o asuntos de trabajo.

Estos resultados revelan cómo los trabajadores perciben la disponibilidad y claridad de la información acerca de con quién pueden dirigirse para resolver cuestiones laborales.

## 26. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo



Algunos trabajadores expresaron que nunca se les brinda la oportunidad de asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo.

Otro grupo mencionó que casi nunca se les permite participar en estas capacitaciones.

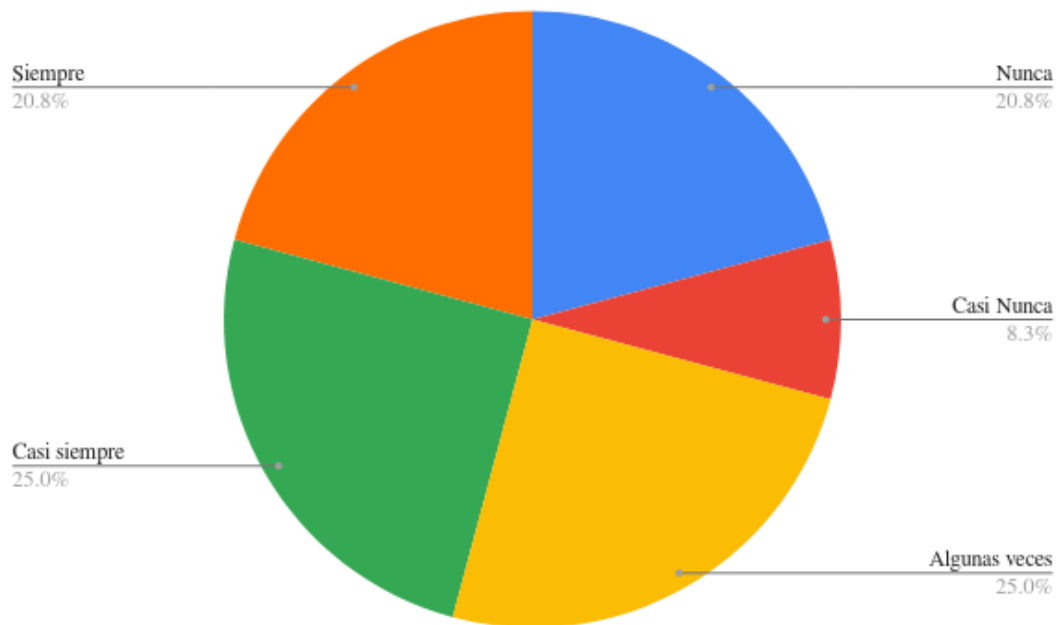
Un pequeño porcentaje de los trabajadores afirmó que en algunas ocasiones se les otorga la posibilidad de asistir a programas de capacitación.

Otro conjunto de trabajadores indicó que casi siempre se les permite asistir a estas capacitaciones.

Igualmente, un número significativo de trabajadores señaló que siempre se les permite participar en programas de capacitación vinculados a sus responsabilidades laborales.

Estos resultados ponen de manifiesto cómo los trabajadores perciben las oportunidades de formación ofrecidas en relación con sus roles y funciones laborales.

## 27. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo



Un segmento de los trabajadores expresó que nunca percibe que la capacitación que reciben les resulte útil en relación a sus tareas laborales.

Otro grupo más reducido mencionó que casi nunca siente que la capacitación les resulte beneficiosa.

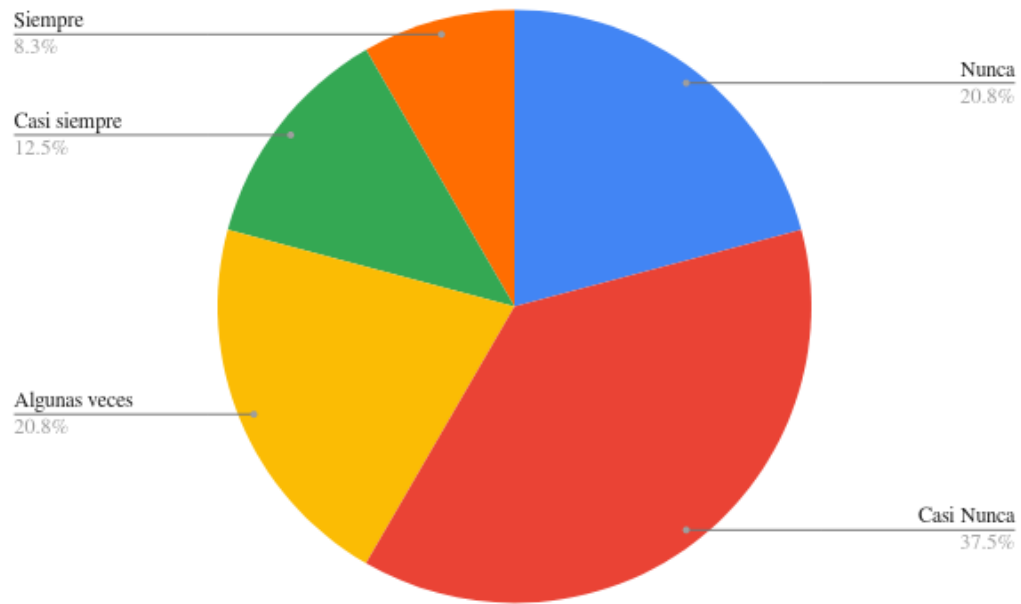
Un porcentaje igual de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones consideran que la capacitación que reciben es útil.

Otro conjunto de trabajadores indicó que casi siempre sienten que la capacitación que reciben es beneficiosa para llevar a cabo sus labores.

Asimismo, un grupo final de trabajadores señaló que siempre consideran que la capacitación que reciben es útil para realizar su trabajo de manera efectiva.

Estos resultados proporcionan un panorama sobre cómo los trabajadores perciben la relevancia y efectividad de la capacitación que se les brinda en relación a sus responsabilidades laborales.

## **28. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones**



Un grupo de trabajadores expresó que nunca siente que sus puntos de vista y opiniones sean tomados en cuenta por sus jefes.

Un número mayoritario de trabajadores mencionó que casi nunca percibe que sus superiores consideran sus puntos de vista y opiniones.

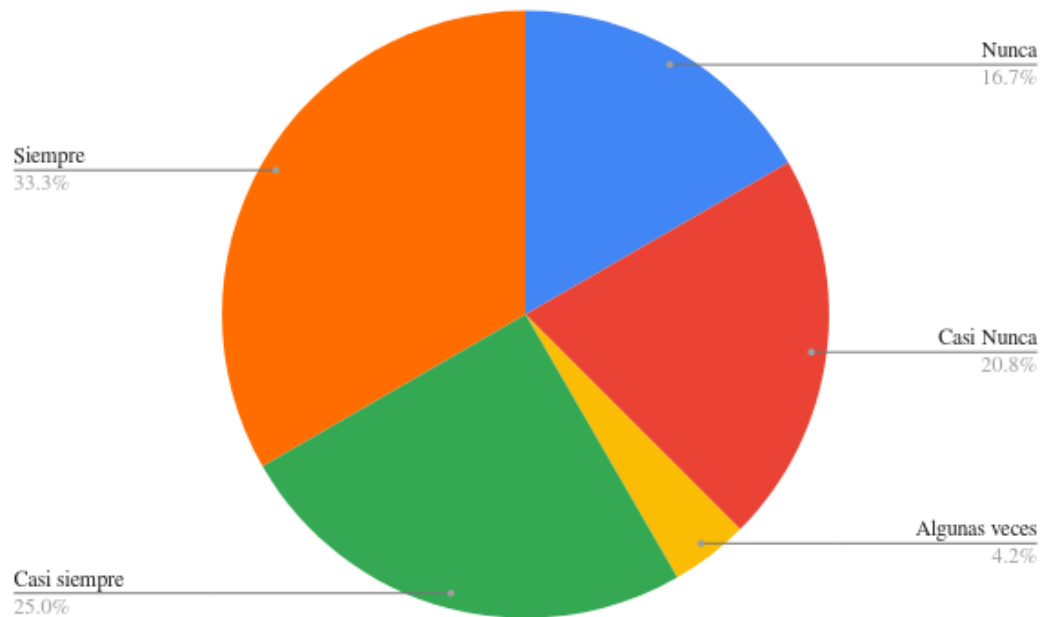
Un segmento de los trabajadores afirmó que en algunas ocasiones sus jefes toman en cuenta sus perspectivas y opiniones.

Otro grupo más pequeño de trabajadores señaló que casi siempre sus superiores consideran sus puntos de vista y opiniones.

Por último, un reducido porcentaje de trabajadores indicó que siempre sienten que sus jefes tienen en cuenta sus puntos de vista y opiniones.

Estos resultados proporcionan información sobre cómo los trabajadores perciben la receptividad de sus superiores hacia sus ideas y opiniones dentro del entorno laboral.

## **29. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo**



Un grupo minoritario de trabajadores expresó que su jefe nunca les proporciona ayuda para resolver los problemas laborales que enfrentan.

Otro grupo, aunque un poco más grande, mencionó que casi nunca reciben asistencia por parte de su jefe en la solución de problemas laborales.

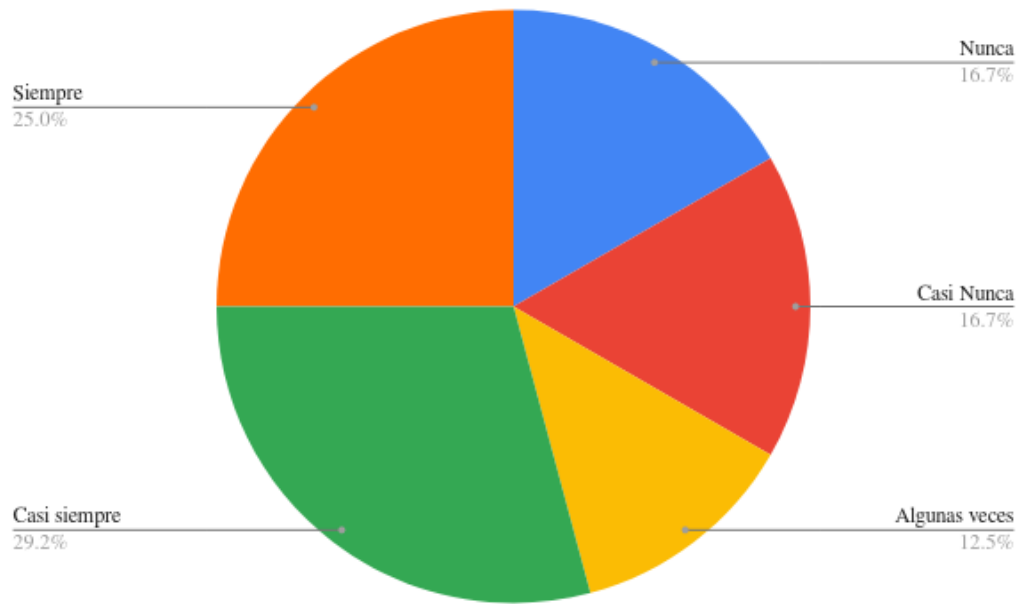
Un número reducido de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones su jefe les brinda apoyo para resolver problemas en el trabajo.

Una proporción considerable de trabajadores señaló que casi siempre su jefe les ayuda en la solución de problemas laborales.

Por último, un grupo considerable de trabajadores indicó que siempre sienten que su jefe les proporciona apoyo en la solución de problemas en el trabajo.

Estos resultados reflejan cómo los trabajadores perciben la eficacia de su jefe en cuanto a la asistencia en la resolución de problemas en el entorno laboral.

### **30. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo**



Un pequeño grupo de trabajadores indicó que nunca puede confiar en sus compañeros de trabajo.

Otro grupo, de tamaño similar al anterior, mencionó que casi nunca puede confiar en sus compañeros de trabajo.

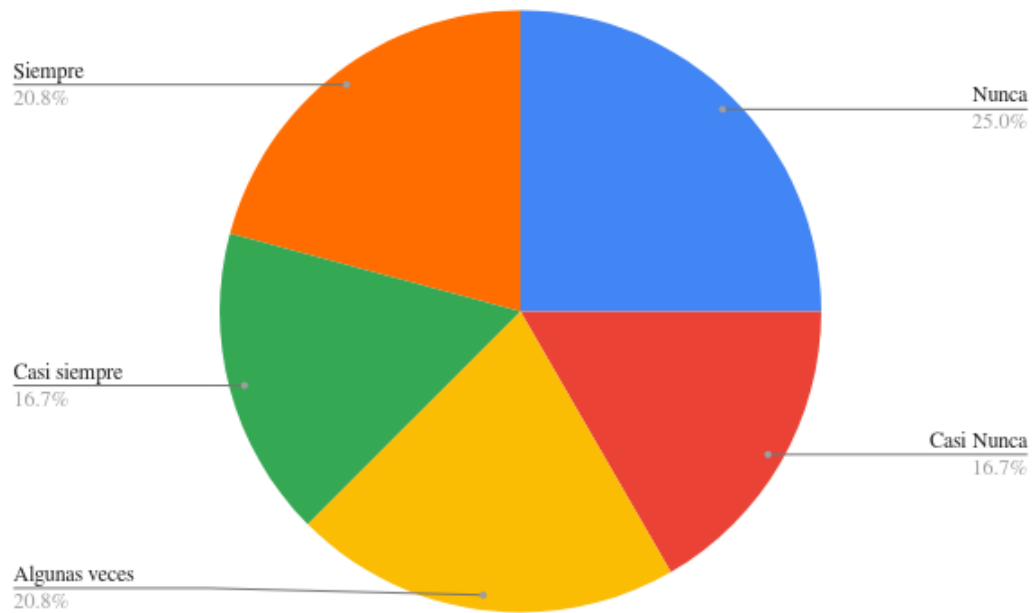
Un número moderado de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones puede confiar en sus compañeros de trabajo.

Una proporción significativa de trabajadores señaló que casi siempre puede confiar en sus compañeros de trabajo.

Por último, un grupo considerable de trabajadores indicó que siempre puede confiar en sus compañeros de trabajo.

Estos resultados reflejan la diversidad de percepciones de los trabajadores en cuanto a la confianza en sus colegas en el entorno laboral.

### **31. Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran**



Un grupo de trabajadores expresó que nunca experimenta colaboración por parte de sus compañeros cuando deben trabajar en equipo.

Otro grupo, de tamaño similar al anterior, mencionó que casi nunca experimenta colaboración por parte de sus compañeros en estas situaciones.

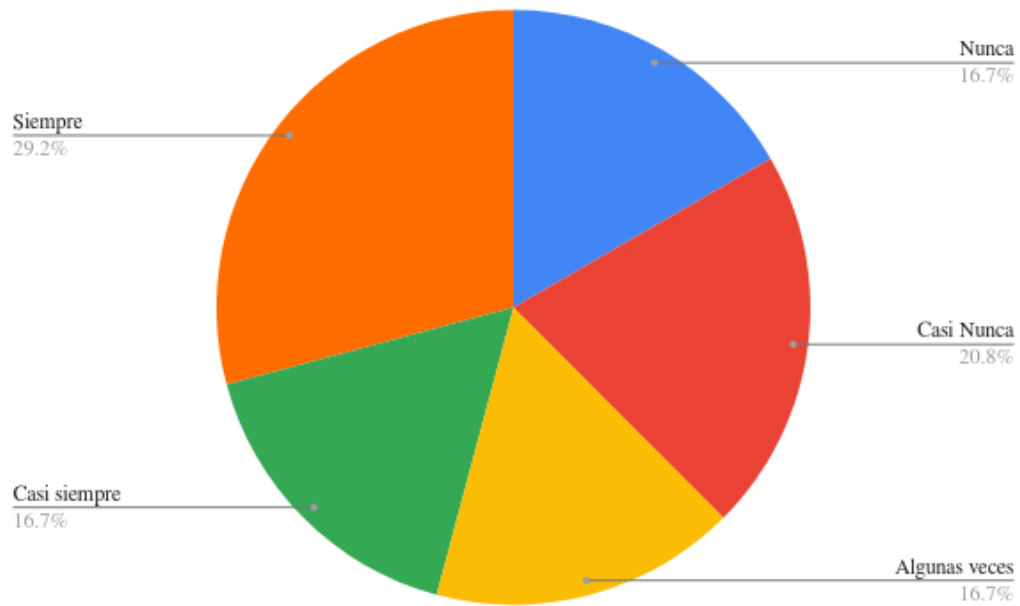
Una proporción de los trabajadores afirmó que algunas veces experimenta colaboración por parte de sus compañeros cuando tienen que realizar trabajo en equipo.

Otro grupo de trabajadores, de tamaño similar al anterior, señaló que casi siempre experimenta colaboración por parte de sus compañeros en estas circunstancias.

Por último, un grupo significativo de trabajadores indicó que siempre experimenta colaboración por parte de sus compañeros cuando tienen que realizar trabajo en equipo.

Estos resultados reflejan las diversas percepciones de los trabajadores en cuanto a la colaboración de sus colegas durante el trabajo en equipo.

### **32. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades**



Un segmento de trabajadores indicó que nunca experimenta recibir ayuda por parte de sus compañeros cuando enfrentan dificultades.

Otro grupo, de tamaño similar al anterior, mencionó que casi nunca recibe ayuda de sus compañeros en estas situaciones.

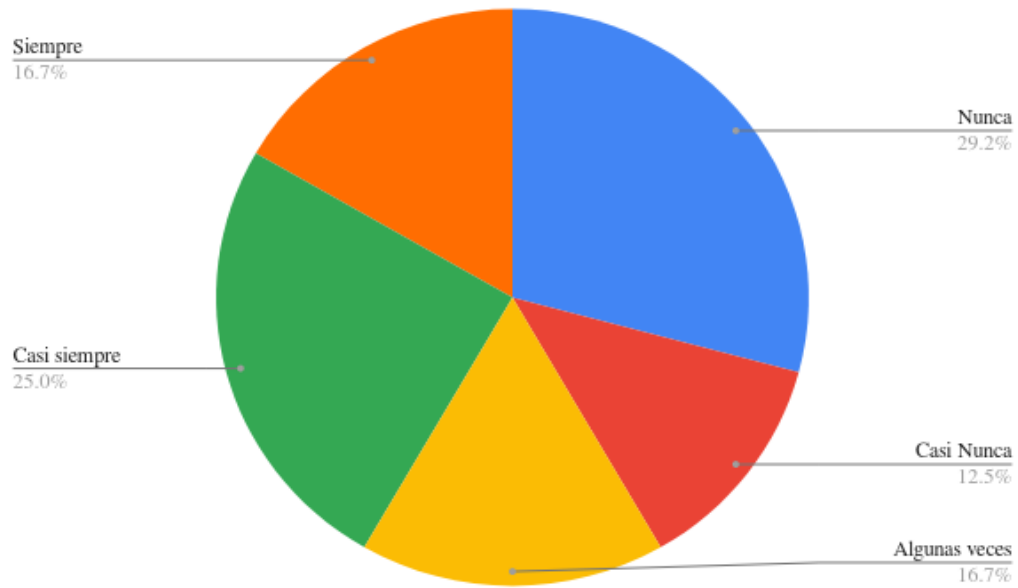
Un grupo adicional, también de tamaño similar, afirmó que algunas veces recibe ayuda de sus compañeros cuando enfrentan dificultades.

Un segmento de los trabajadores señaló que casi siempre recibe ayuda de sus compañeros en estas circunstancias.

Por último, un grupo significativo de trabajadores expresó que siempre recibe ayuda de sus compañeros cuando tienen dificultades.

Estos resultados reflejan la variedad de percepciones de los trabajadores en cuanto a la disposición de sus colegas para brindarles ayuda durante momentos de dificultad.

### **33. En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones**



Un grupo de trabajadores expresó que nunca se siente capaz de expresarse libremente sin interrupciones en su trabajo.

Otro grupo, de tamaño menor al anterior, mencionó que casi nunca puede expresarse libremente en su entorno laboral.

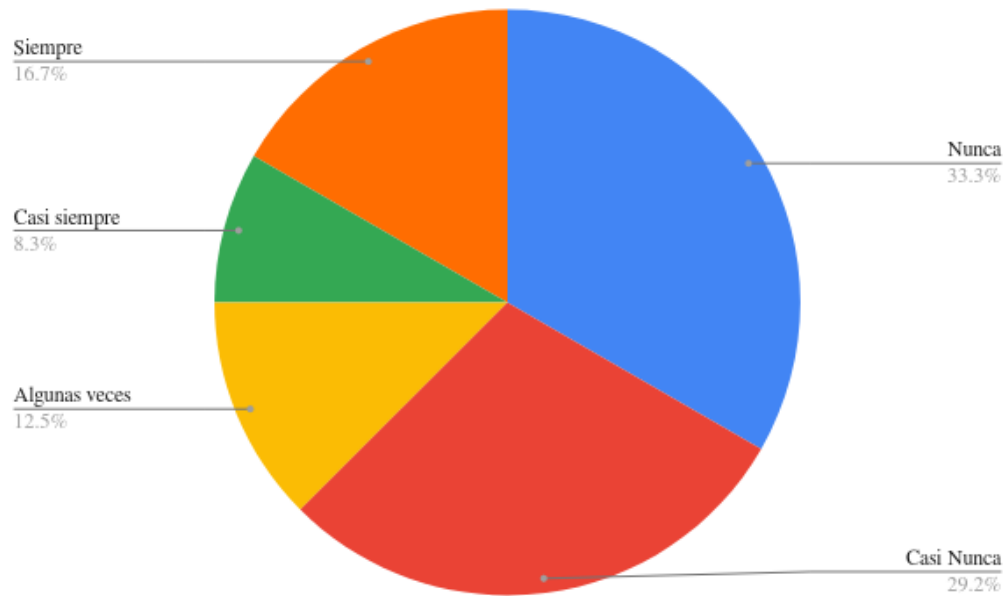
Un segmento adicional, también de tamaño similar, afirmó que algunas veces puede expresarse libremente sin interrupciones en su trabajo.

Un grupo considerable de trabajadores señaló que casi siempre puede expresarse libremente sin interrupciones en su trabajo.

Por último, otro grupo más pequeño de trabajadores indicó que siempre puede expresarse libremente sin interrupciones en su entorno laboral.

Estos resultados reflejan la diversidad de percepciones de los trabajadores en relación con su capacidad para comunicarse abiertamente en su lugar de trabajo sin temor a ser interrumpidos.

### **34. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo**



Un grupo de trabajadores manifestó que nunca experimenta críticas constantes en cuanto a su trabajo y personalidad.

Otro grupo, de tamaño similar al primero, mencionó que casi nunca recibe críticas constantes en estas áreas.

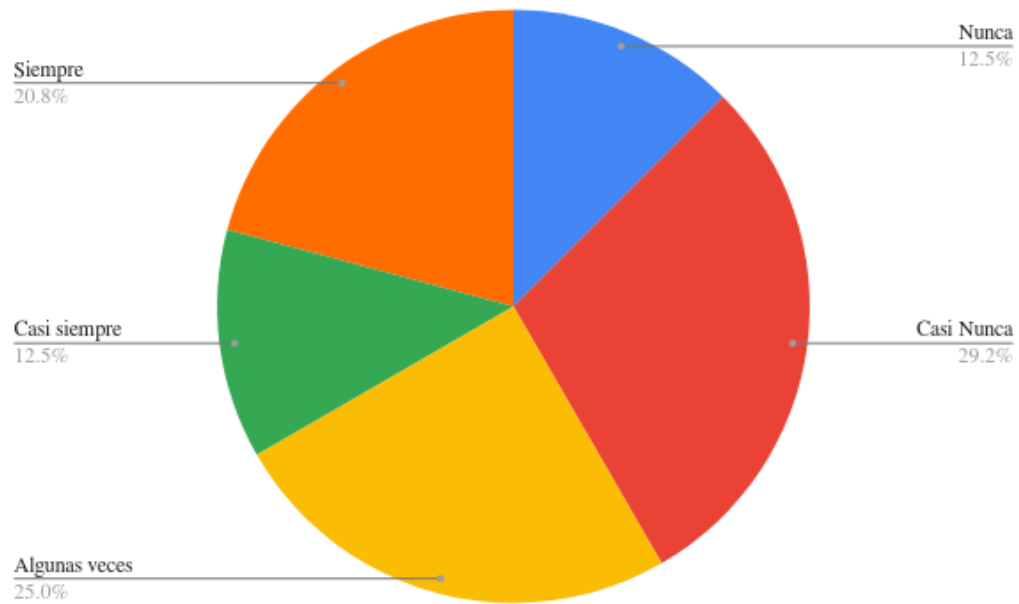
Un segmento más pequeño de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones recibe críticas constantes a su desempeño laboral y a ellos mismos.

Un número reducido de trabajadores señaló que casi siempre enfrenta críticas constantes en relación con su trabajo y persona.

Por último, un grupo minoritario de trabajadores indicó que siempre recibe críticas constantes tanto en su labor como en su persona.

Estos resultados reflejan la percepción variada de los trabajadores en relación con la frecuencia de las críticas que reciben, tanto en lo referente a su trabajo como a su identidad personal.

### **35. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones**



Un pequeño grupo de trabajadores expresó que nunca experimenta este tipo de conductas negativas en su lugar de trabajo.

Un porcentaje mayor indicó que casi nunca son objeto de burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones en el entorno laboral.

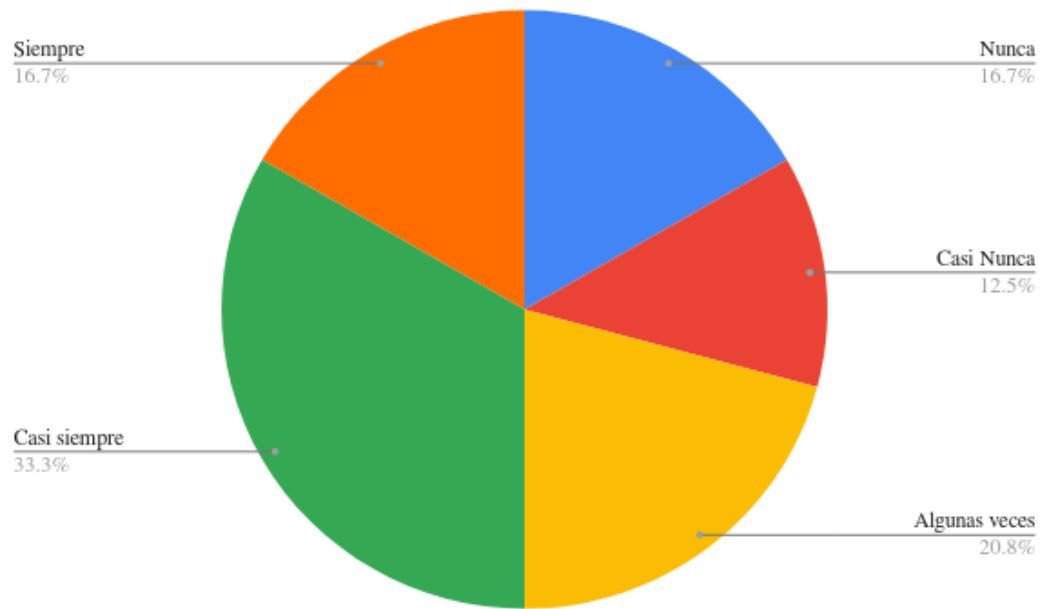
Un grupo significativo mencionó que en algunas ocasiones son víctimas de este tipo de comportamientos negativos.

Otro grupo minoritario de trabajadores afirmó que casi siempre enfrenta burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.

Por último, un segmento reducido de trabajadores señaló que siempre son objeto de estos comportamientos negativos en su entorno laboral.

Estos resultados reflejan las diversas percepciones de los trabajadores en relación con la presencia de conductas negativas en su ambiente de trabajo.

**36. Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones**



Un grupo pequeño de trabajadores expresó que nunca experimenta ser ignorado o excluido en estas circunstancias.

Otro grupo minoritario mencionó que casi nunca se les ignora o excluye en tales situaciones.

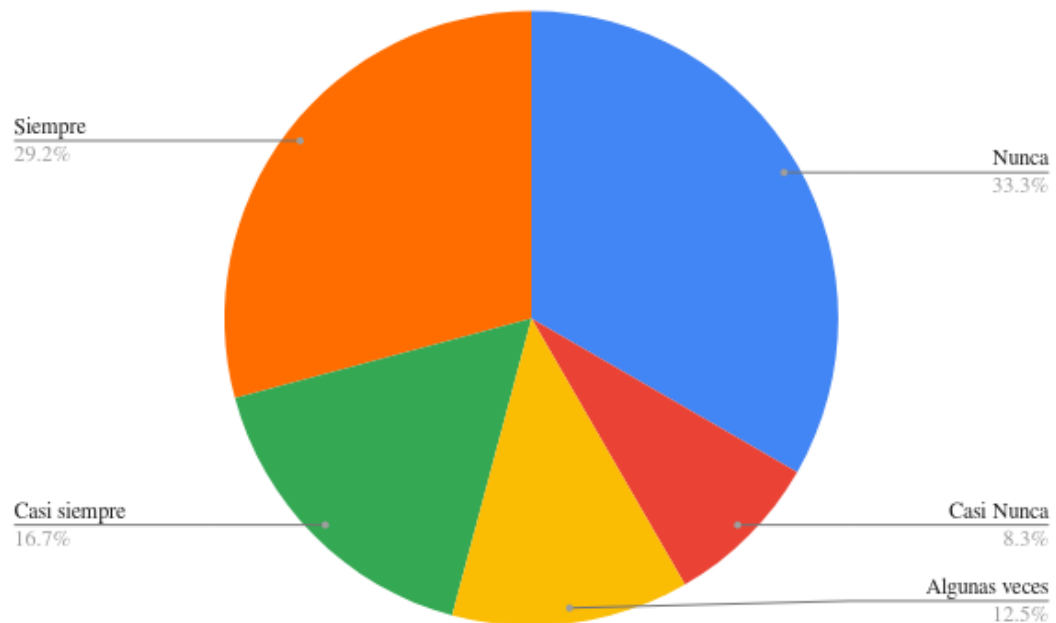
Algunos trabajadores afirmaron que en ocasiones se les ignora o excluye en reuniones de trabajo y toma de decisiones.

Un porcentaje más significativo de trabajadores señaló que casi siempre se les ignora o excluye en estas situaciones.

Por último, un segmento reducido de trabajadores indicó que siempre sienten que se les ignora o excluye en reuniones de trabajo y toma de decisiones.

Estos resultados reflejan las percepciones variadas de los trabajadores en relación con su participación y consideración en los procesos de toma de decisiones y en las dinámicas de reuniones de trabajo.

### **37. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador**



Un grupo importante de trabajadores mencionó que nunca perciben que las situaciones de trabajo sean manipuladas para mostrarlos como malos trabajadores.

Un pequeño número de trabajadores expresó que casi nunca perciben esta manipulación en su entorno laboral.

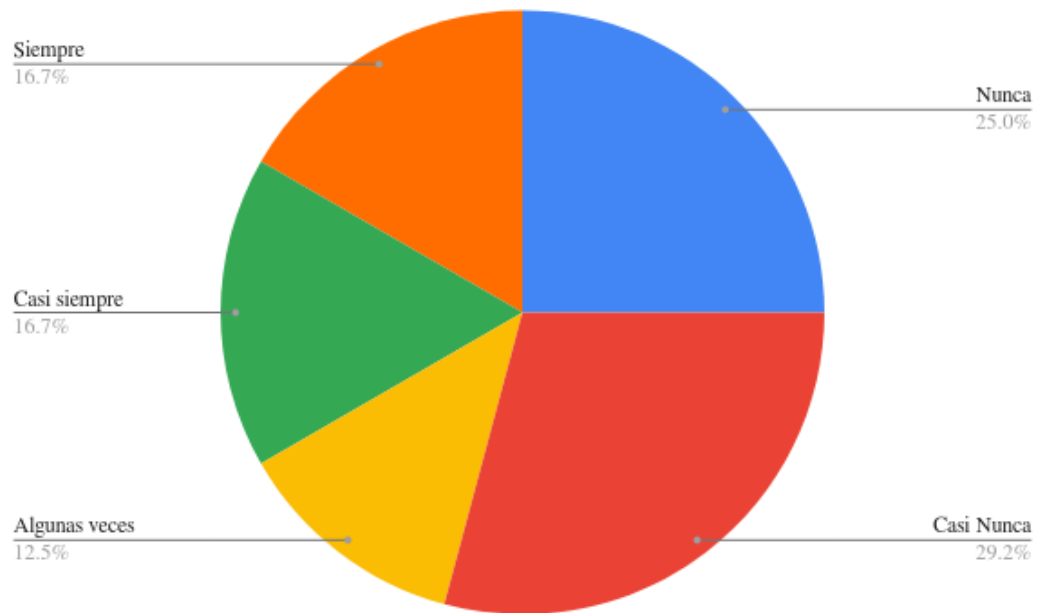
Algunos trabajadores afirmaron que en algunas ocasiones perciben que se manipulan las situaciones para dar la impresión de que son malos trabajadores.

Un porcentaje significativo de trabajadores señaló que casi siempre perciben que las situaciones laborales son manipuladas para presentarlos como malos trabajadores.

Por último, un grupo considerable de trabajadores indicó que siempre perciben esta manipulación en su lugar de trabajo.

Estos resultados reflejan las diversas percepciones de los trabajadores en relación con la posible manipulación de situaciones para afectar su imagen como empleados.

### **38. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores**



Un cuarto grupo de trabajadores mencionó que nunca perciben que sus éxitos laborales sean ignorados y atribuidos a otros colegas.

Casi un tercio de los trabajadores expresó que casi nunca perciben esta situación en su entorno laboral.

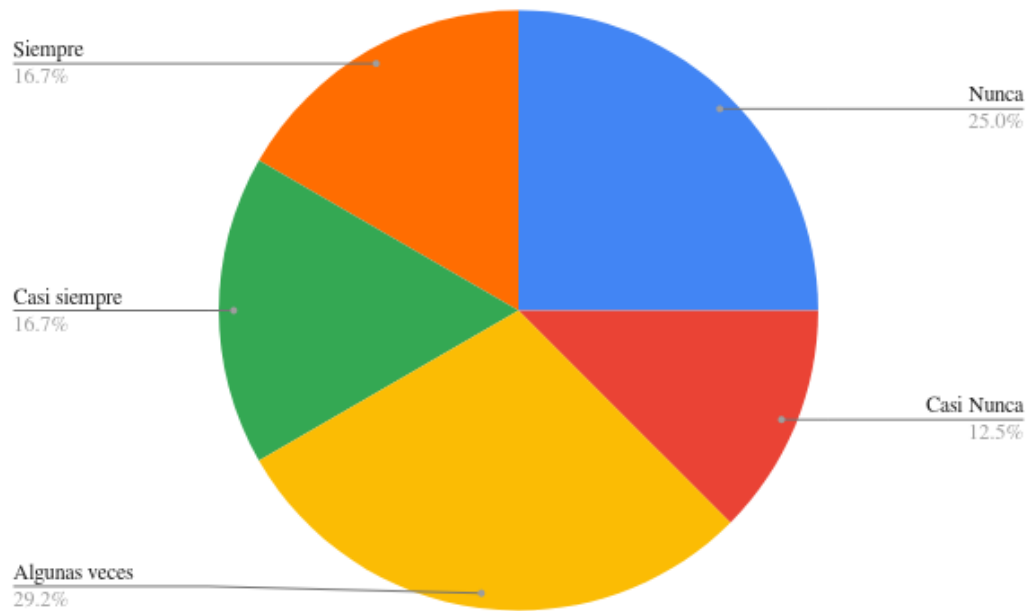
Un grupo más pequeño de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones sus éxitos laborales son pasados por alto y se atribuyen a otros trabajadores.

Alrededor de un sexto de los trabajadores indicó que casi siempre perciben esta situación en su lugar de trabajo.

Otro sexto de los trabajadores mencionó que siempre sienten que sus éxitos laborales son ignorados y se les atribuyen a otros compañeros.

Estos resultados reflejan las distintas percepciones de los trabajadores en relación con la posibilidad de que sus logros sean pasados por alto y atribuidos a otros en el entorno laboral.

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



Un cuarto grupo de trabajadores mencionó que nunca perciben que se les bloqueen o impidan las oportunidades de ascenso o mejora en su trabajo.

Un pequeño grupo de trabajadores expresó que casi nunca perciben esta situación en su entorno laboral.

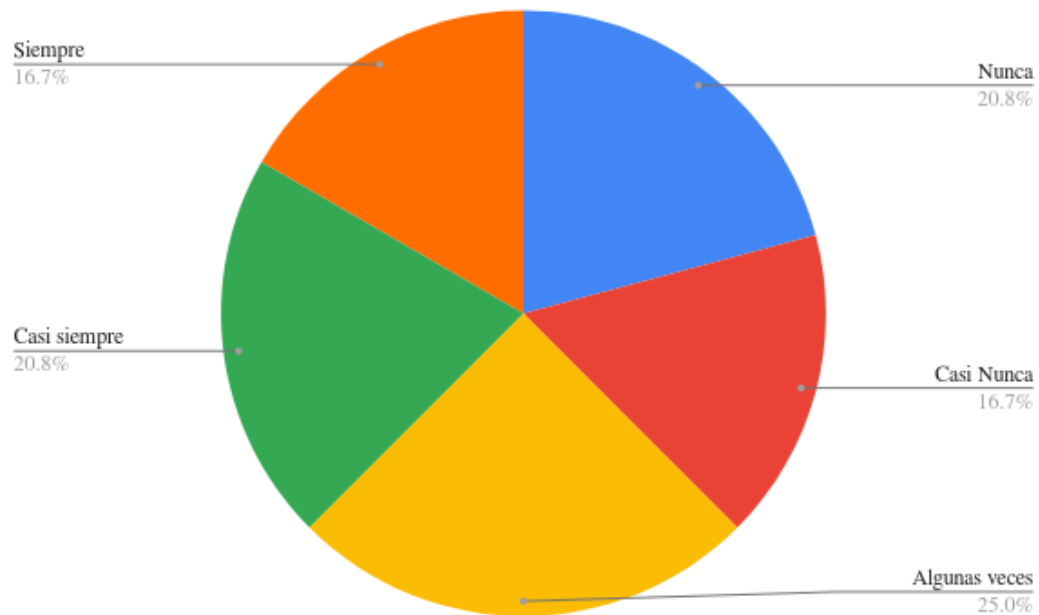
Alrededor de un tercer grupo de trabajadores afirmó que en algunas ocasiones se les bloquean o impiden estas oportunidades.

Un grupo más reducido de trabajadores señaló que casi siempre perciben esta situación en su lugar de trabajo.

Otro grupo similar de trabajadores indicó que siempre sienten que se les bloquean o impiden las oportunidades de ascenso o mejora en su trabajo.

Estos resultados reflejan las diversas percepciones de los trabajadores con respecto a la obstrucción o negación de las oportunidades de avance o desarrollo profesional en el ámbito laboral.

#### **40. He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo**



Un grupo de trabajadores indicó que nunca ha presenciado actos de violencia en su centro de trabajo.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca ha sido testigo de este tipo de actos en su entorno laboral.

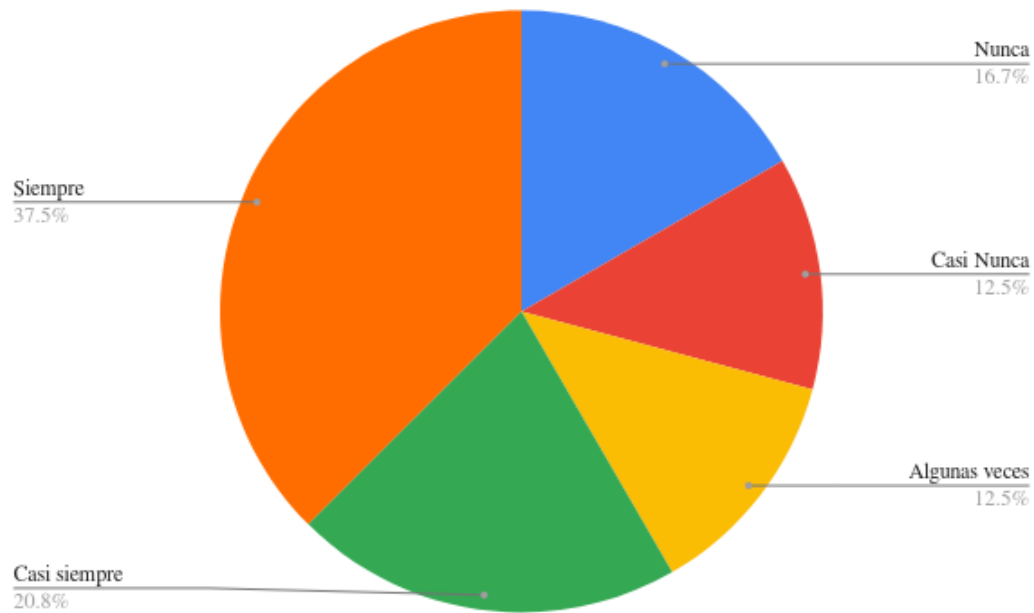
Un número igual de trabajadores afirmó haber presenciado actos de violencia algunas veces en su lugar de trabajo.

Otro grupo de trabajadores señaló que casi siempre ha presenciado actos de violencia en su entorno laboral.

Un último grupo de trabajadores indicó que siempre ha presenciado actos de violencia en su centro de trabajo.

Estos resultados muestran las diferentes experiencias de los trabajadores en cuanto a la presencia de actos de violencia en su ambiente laboral.

#### **41. Atiendo clientes o usuarios muy enojados**



Un grupo de trabajadores indicó que nunca se encuentra en situaciones donde atiende a clientes o usuarios muy enojados.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca se enfrenta a este tipo de clientes o usuarios en su labor.

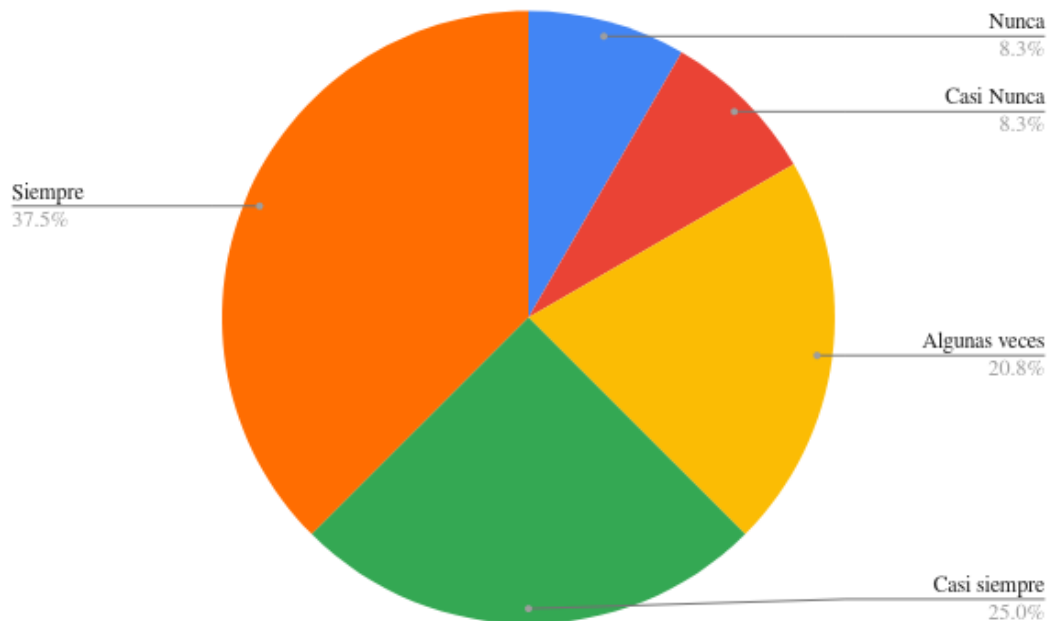
Otro grupo de trabajadores afirmó que algunas veces se encuentra en situaciones donde atiende a clientes o usuarios muy enojados.

Otro grupo de trabajadores señaló que casi siempre se enfrenta a este tipo de clientes o usuarios en su trabajo.

Un grupo mayoritario de trabajadores indicó que siempre se encuentra en situaciones donde atiende a clientes o usuarios muy enojados.

Estos resultados ilustran cómo los trabajadores experimentan la frecuencia de interactuar con clientes o usuarios que están enojados en el entorno laboral.

#### **42. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas**



Algunos trabajadores mencionaron que nunca experimentan situaciones donde tengan que atender a personas que requieren mucha ayuda o que están enfermas en su trabajo.

Otros trabajadores indicaron que casi nunca se encuentran en situaciones donde tengan que brindar asistencia a este tipo de personas.

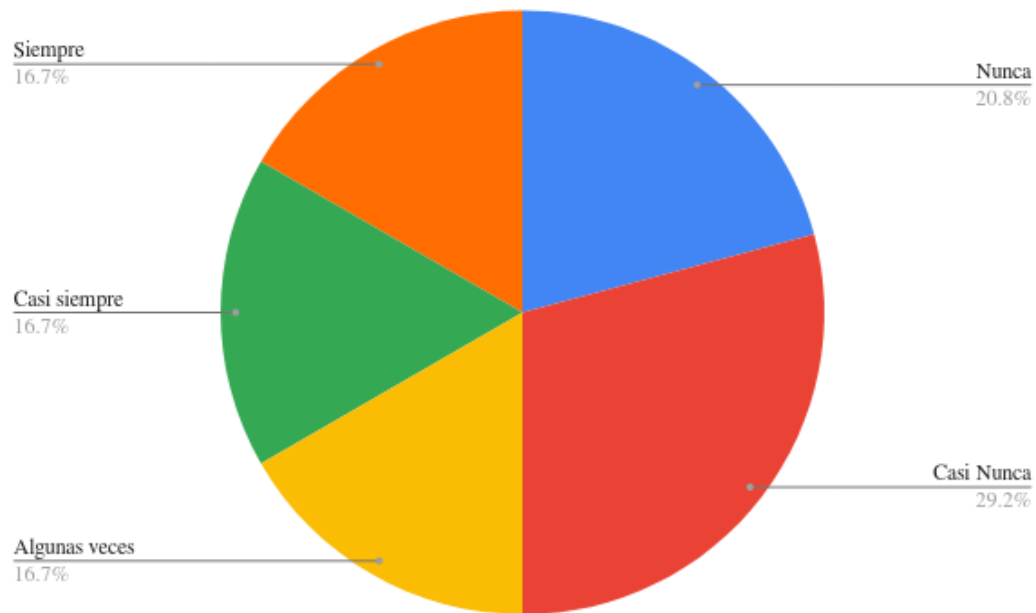
Un grupo de trabajadores afirmó que algunas veces se encuentran en circunstancias en las que tienen que atender a personas que necesitan ayuda o que están enfermas.

Otro grupo de trabajadores señaló que casi siempre se encuentran en la situación de tener que atender a personas con una gran necesidad de ayuda o que están enfermas.

Un grupo mayoritario de trabajadores expresó que siempre se encuentran atendiendo a personas que están en una gran necesidad de ayuda o enfermas en su trabajo.

Estos resultados ofrecen una perspectiva sobre cómo los trabajadores enfrentan la responsabilidad de asistir a personas necesitadas de ayuda o que están enfermas en su entorno laboral.

#### **43. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos**



Algunos trabajadores mencionaron que nunca se encuentran en situaciones en las que tengan que expresar emociones que difieran de las suyas en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores indicó que casi nunca se ven en la necesidad de demostrar sentimientos distintos a los suyos en el contexto laboral.

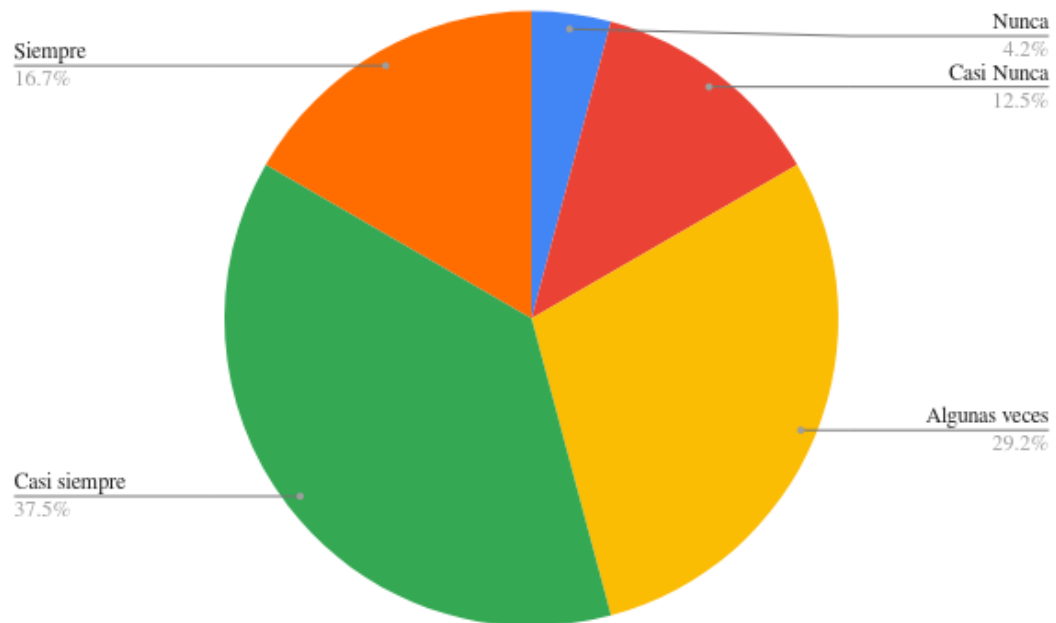
Un porcentaje de trabajadores afirmó que algunas veces se encuentran en la situación de tener que mostrar emociones que no son propias.

Otro conjunto de trabajadores señaló que casi siempre se ven en la necesidad de expresar emociones diferentes a las suyas en su trabajo.

Un grupo adicional de trabajadores expresó que siempre tienen que demostrar emociones distintas a las suyas en su entorno laboral.

Estos resultados ofrecen una perspectiva sobre cómo los trabajadores lidian con la necesidad de mostrar emociones que pueden no ser congruentes con sus propios sentimientos en el ámbito laboral.

#### **44. Comunican tarde los asuntos de trabajo**



Algunos trabajadores indicaron que nunca experimentan retrasos en la comunicación de los asuntos laborales.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca se enfrentan a situaciones en las que se les comuniquen tarde los temas de trabajo.

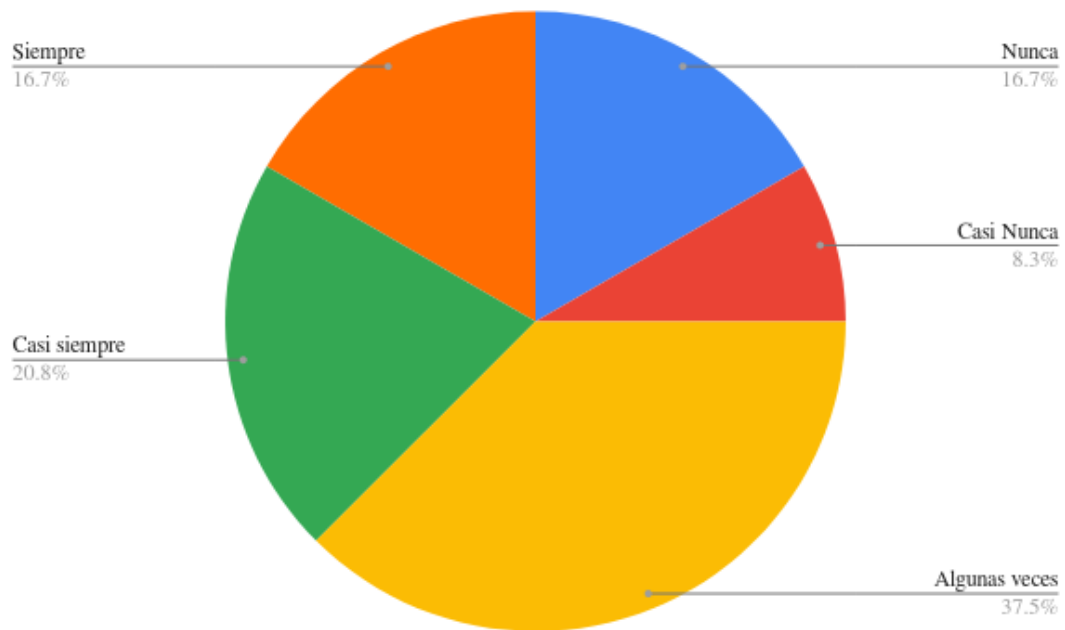
Un porcentaje de los trabajadores afirmó que algunas veces perciben que los asuntos laborales les son comunicados con retraso.

Una parte significativa de los trabajadores señaló que casi siempre experimentan que se les comunican tarde los asuntos relacionados con el trabajo.

Otros trabajadores manifestaron que siempre enfrentan la situación de que los asuntos laborales les son comunicados tarde.

Estos resultados ofrecen una perspectiva sobre cómo los trabajadores perciben la puntualidad en la comunicación de los asuntos laborales y cómo esto puede influir en su desempeño y en el funcionamiento general del entorno laboral.

#### **45. Dificultan el logro de los resultados del trabajo**



Algunos trabajadores indicaron que nunca experimentan dificultades en alcanzar los resultados esperados en su trabajo.

Otro grupo de trabajadores mencionó que casi nunca enfrenta dificultades en el logro de los resultados laborales.

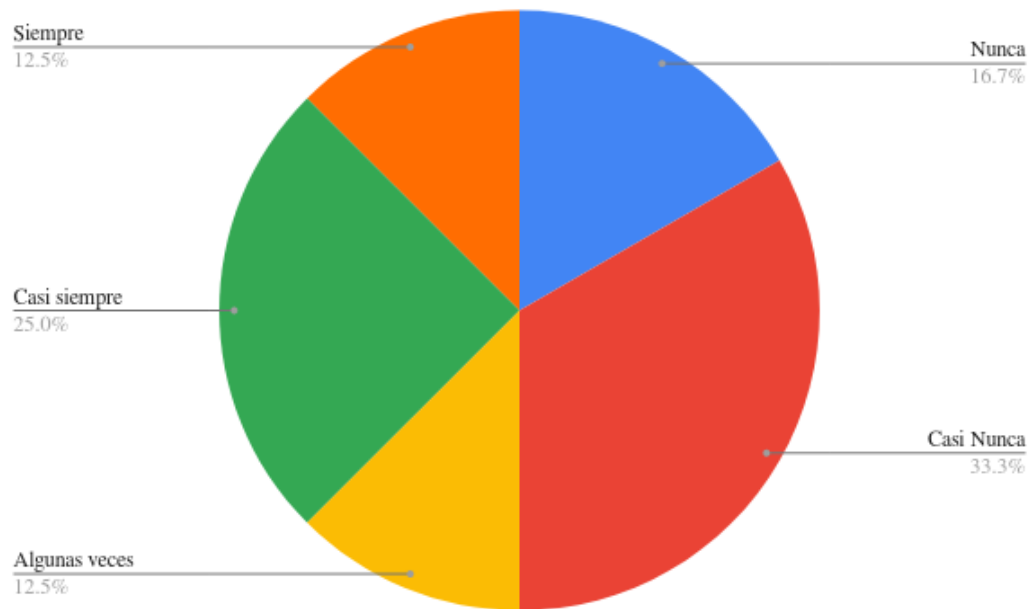
Un porcentaje de los trabajadores afirmó que algunas veces siente que se les dificulta alcanzar los resultados deseados en su trabajo.

Una parte considerable de los trabajadores señaló que casi siempre se enfrentan a dificultades en el proceso de alcanzar los resultados laborales.

Otros trabajadores manifestaron que siempre experimentan dificultades en el logro de los resultados esperados en su trabajo.

Estos resultados proporcionan una perspectiva sobre cómo los trabajadores perciben las barreras que pueden influir en su capacidad para lograr los resultados laborales y cómo esto puede tener implicaciones en su bienestar y desempeño en el entorno laboral.

#### **46. Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo**



Algunos trabajadores indicaron que nunca sienten que sus sugerencias para mejorar su trabajo son pasadas por alto.

Un grupo de trabajadores mencionó que casi nunca se les toma en cuenta en relación con sus sugerencias para la mejora de su trabajo.

Otro conjunto de trabajadores afirmó que algunas veces experimenta que sus sugerencias para mejorar su trabajo son ignoradas.

Un porcentaje significativo de los trabajadores señaló que casi siempre sienten que sus sugerencias para mejorar su trabajo no son consideradas.

Otros trabajadores manifestaron que siempre perciben que sus sugerencias para mejorar su trabajo son ignoradas.

Estos resultados ofrecen una perspectiva sobre cómo los trabajadores perciben la receptividad de su entorno laboral hacia sus ideas y sugerencias para la mejora de su trabajo.

## **CALIFICACIÓN FINAL**

Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos

Siguientes:

Para la calificación final:

| Resultado del cuestionario                         | Nulo o despreciable | Bajo                     | Medio                    | Alto                      | Muy alto             |
|----------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------|
| Calificación final del cuestionario<br>$C_{final}$ | $C_{final} < 50$    | $50 \leq C_{final} < 75$ | $75 \leq C_{final} < 99$ | $99 \leq C_{final} < 140$ | $C_{final} \geq 140$ |

Tabla  
Criterios para la toma de acciones

| Nivel de riesgo | Necesidad de acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muy alto        | Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas 1, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.                              |
| Alto            | Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica 1 y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. |
| Medio           | Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.                                                                                                                                                                                                                                |
| Bajo            | Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nulo            | El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Calificación final promedio en base a los cuestionarios aplicados a la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II**

| CALIFICACION FINAL |                                                                                                           |             |      |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|
| NO.                |                                                                                                           | TOTAL       |      |
| I                  | GUIA DE REFERENCIA I                                                                                      |             |      |
|                    | CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMATICOS SEVEROS | 29.16666667 | NULO |
| II                 | GUIA DE REFERENCIA II                                                                                     |             |      |
|                    | CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO.               | 71.91111116 | BAJO |
|                    |                                                                                                           |             |      |
|                    |                                                                                                           |             |      |
|                    |                                                                                                           |             |      |
|                    | TOTAL EN PROMEDIO                                                                                         | 50.53888913 | BAJO |

La calificación final promedio, basada en los cuestionarios aplicados a la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II, muestra una evaluación del riesgo psicosocial en la organización concluyente.

En cuanto al promedio general del cuestionario de la Guía de Referencia I, se obtuvo una calificación de 29.16, lo cual indica un nivel nulo en la escala de la NOM-035-STPS-2018. Esto sugiere que, en general, los trabajadores encuestados no experimentan eventos traumáticos severos o su impacto psicológico es mínimo.

Por otro lado, al considerar el promedio del cuestionario de la Guía de Referencia II, se obtuvo una calificación de 71.91, lo que indica un nivel bajo en la escala de la NOM-035-STPS-2018. Esta puntuación señala que existen factores psicosociales en la organización que pueden afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores, aunque no de manera significativa.

Además, se debe destacar que se identificaron 7 trabajadores con casos especiales en la Guía de Referencia I. Al considerar la calificación promedio de ambos cuestionarios para estos trabajadores, se obtuvo un promedio de 50.53, lo cual indica un nivel bajo en la escala de la NOM-035-STPS-2018. Esto sugiere que estos trabajadores presentan un mayor riesgo psicosocial en comparación con el resto de la muestra.

En resumen, la calificación final promedio, considerando los resultados de los cuestionarios de la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II, indica que, en general, existe un nivel bajo de riesgo psicosocial en la organización. Sin embargo, es importante prestar atención y tomar medidas preventivas para

abordar los factores psicosociales identificados y mejorar el bienestar laboral de los trabajadores, especialmente aquellos 7 trabajadores con casos especiales.

## CONCLUSIONES

Hoy en día se requiere que para cualquier empresa logre su permanencia y crecimiento dentro del sector productivo, debe contar con sistemas que le permita la detección adecuada de problemas y preparación hacia su personal para estar acorde a las exigencias del mercado.

La presente investigación centrada en la evaluación del riesgo psicosocial en la organización según la NOM-STPS-2018, ha proporcionado una valiosa visión de los factores psicosociales en el entorno de la producción de ventiladores y crucetas de LOGYTEM S.A DE C.V. Los resultados obtenidos revelan que, en términos generales, la organización exhibe un nivel bajo de riesgo psicosocial.

En un mundo empresarial en constante evolución, la capacidad de detectar y abordar los desafíos psicosociales se ha convertido en un elemento crítico para el éxito organizacional.

En este sentido las empresas deben prestar especial atención en sus empleados, puesto que se identificaron 7 trabajadores en situaciones especiales, quienes presentan un riesgo psicosocial superior en comparación con la muestra general, por lo que es esencial dirigir recursos y medidas específicas hacia este grupo.

Finalizando se da como conclusión que el clima laboral está relacionado con los aspectos psicosociales y en esta empresa se tiene un nivel bajo de riesgo psicosocial.

## RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la aplicación del cuestionario de la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018, recomiendo aplicar las siguientes acciones concretas para promover la sana reincorporación de los trabajadores afectados por eventos traumáticos y mejorar el ambiente de trabajo en general:

1. **Establecer un programa de apoyo emocional:** Implementar un programa que brinde apoyo emocional a los trabajadores afectados, incluyendo capacitación para líderes y gerentes en cómo ofrecer un apoyo adecuado. Promover un entorno de trabajo compasivo y fomentar habilidades de escucha activa.

2. **Comunicar información clara y regularmente:** Proporcionar actualizaciones oportunas sobre los eventos traumáticos y sus impactos en la organización. Utilizar diversos canales de comunicación para asegurarse de que todos los empleados estén informados.
3. **Facilitar el acceso a recursos de apoyo externos:** Identificar y proporcionar información sobre recursos externos como servicios de asesoramiento o terapia especializada en trauma.
4. **Implementar programas de autocuidado:** Promover el autocuidado a través de educación en manejo del estrés, pausas regulares y estilos de vida saludables.
5. **Fomentar la comunicación y el apoyo mutuo:** Crear espacios seguros para que los trabajadores compartan sus experiencias y preocupaciones relacionadas con eventos traumáticos.
6. **Evaluar y ajustar las políticas de flexibilidad laboral:** Revisar políticas de horarios flexibles y trabajo remoto para facilitar la adaptación y recuperación gradual.
7. **Realizar seguimiento y evaluación continua:** Implementar un sistema de monitoreo del bienestar a largo plazo y mantener una comunicación regular con los empleados.
8. **Evaluar y ajustar las demandas físicas:** Identificar mejoras ergonómicas en los puestos de trabajo para reducir la carga física.
9. **Promover la seguridad laboral:** Fortalecer las medidas de seguridad en el lugar de trabajo y establecer protocolos claros para la prevención de accidentes.
10. **Manejo de la carga de trabajo:** Evaluar y equilibrar la carga de trabajo, considerando redistribución de tareas y prioridades claras.
11. **Apoyo en el manejo de información y tareas múltiples:** Proporcionar herramientas y recursos para gestionar información y capacitación en organización y gestión del tiempo.
12. **Fomentar la participación y la comunicación:** Promover una comunicación abierta y efectiva, involucrando a los empleados en la toma de decisiones.

Estas acciones buscan abordar los desafíos identificados en las encuestas y promover un entorno laboral más saludable y de apoyo tanto para los trabajadores afectados por eventos traumáticos como para toda la organización.

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL.**

Durante mi inmersión en el proyecto de Evaluación del Riesgo Psicosocial en la Organización basado en la NOM-035-STPS-2018 en LOGYTEM S.A de C.V.

Esta experiencia me demostró cómo la dinámica cambia y evoluciona en el contexto real de una organización.

A lo largo de mis residencias profesionales, adquirí una serie de habilidades valiosas que han ampliado mi conjunto de herramientas profesionales:

- Aplicación de Cuestionarios: Tuve la oportunidad de administrar cuestionarios de la Guía de Referencia I y II de la NOM-035-STPS-2018, obteniendo una comprensión práctica de cómo recolectar información valiosa de los trabajadores.
- Procesamiento y Análisis de Datos: Trabajar con Excel para procesar y analizar los datos recopilados me dotó de habilidades en la interpretación de resultados y la identificación de tendencias clave.
- Comunicación Interpersonal: La interacción directa con los trabajadores me enseñó la importancia de la comunicación efectiva y el establecimiento de relaciones empáticas en el entorno laboral.
- Comprensión del Contexto Laboral: Al sumergirme en LOGYTEM, comprendí cómo los factores psicosociales pueden variar según el área de trabajo y las dinámicas organizativas específicas.
- Adaptabilidad: Aprender a adaptarme a un entorno laboral en constante cambio y a abordar situaciones inesperadas fue fundamental.
- Atención al detalle: La recopilación y evaluación precisa de datos requirió una atención meticulosa a los detalles.
- Desarrollo de Soluciones: Proporcionar recomendaciones concretas para abordar los riesgos psicosociales demostró mi capacidad para analizar problemas y concebir soluciones pragmáticas.

Esta experiencia me ha otorgado una visión más profunda de cómo la teoría y la práctica convergen en el ámbito laboral real.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Fecha Gobierno de México. (s.f.). Contempla ley sanciones de 377 mil pesos por incumplir normas de seguridad en empresas. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/prensa/contempla-ley-sanciones-de-377-mil-pesos-por-incumplir-normas-de-seguridad-en-empresas>.(fecha)
- Diario Oficial de la Federación. (2018, 23 de octubre). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Gobierno de México. (s.f.). Guía informativa NOM-035. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/documentos/guia-informativa-nom-035>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). Factores y consecuencias del estrés laboral. Recuperado de

<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>

Microformas. (Enero de 2020). *Microformas Soluciones para la productividad*. Obtenido de <https://microformas.mx/blog/entradas/estandarizacion-de-procesos-en-emprasas/>

Giménez, J. L. (19 de Agosto de 2019). *Universidad ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/ciclo-pdca-conoce-de-que-trata-y-por-que-es-importante-para-las-empresas/#:~:text=El%20ciclo%20PDCA%20permite%20a,las%20compa%C3%B1as%20en%20la%20actualidad.>

Grupo Qualia. (22 de Febrero de 2016). *Grupo Qualia*. Obtenido de <https://www.grupoqualia.net/blog/ventajas-de-la-formacion-para-empresas-y-trabajadores/>

PowerData. (07 de Septiembre de 2016). *Power Data*. Obtenido de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/disenio-y-utilidad-de-la-matriz-de-datos#:~:text=Esta%20matriz%20permite%20a%20las,cambios%20provocados%20a%20los%20datos.>

KYOCERA Document Solutions España S.A. (2020). *kyoceradocumentsolutions*. Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/la-estandarizacion-de-procesos-una-ventaja-competitiva.html#:~:text=La%20respuesta%20la%20encontramos%20en,un%20equipo%20de%20trabajo%20etc.>

Secretaria de Economía. (30 de Diciembre de 2015). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-estandarizacion>

Calidad & Gestion. (Agosto de 2020). *Calidad & Gestion*. Obtenido de [https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58\\_ciclo\\_pdca\\_estrategia\\_para\\_mejora\\_continua.html](https://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html)

Gil-Monte, Pedro R. (Marzo de 2009). «Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública». *Revista Española de Salud Pública* 83.

Carlos Martínez Domínguez, Belén Arcones Tejedor, Ricardo Díaz Martín (Agosto 2012): *Marco Preventivo de la Prevención de Riesgos Laborales*.

### **Referencia de Informes de proyectos a fines**

Lopez Iglesias, S. A. (2015). *Aplicación de la herramienta 5s y de la metodología PDCA en la administración del inventario de un almacén de repuestos en una empresa productora de detergente*. Ecuador: Espol. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/30257>

Buenano Liguin, Y. M. (2017). *Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los ii juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3773>