



# DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

# "IDENTIFICACIÓN, ANALISIS Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR IMPACTO EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL"

TESIS

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE:

# MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN **ALEJANDRO RAFFTA ALCALÁ**

Directora:

DRA. MARTHA ESTELA DÍAZ MURO

Hermosillo Sonora, México

12 de julio 2021















Instituto Tecnológico de Hermosilla División de Estudios de Posgrado e Investigación

SECCIÓN: DIV. EST. POS. E INV. No. OFICIO: DEPI/163/21

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

DE TESIS.

#### 12 de julio de 2021

#### C. ALEJANDRO RAFFTA ALCALÁ PRESENTE.

Por este conducto, y en virtud de haber concluido la revisión del trabajo de tesis que lleva por nombre "IDENTIFICACION, ANALISIS Y PREVENCION DE FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR IMPACTO EN LA ROTACION DEL PERSONAL\*, que presenta pera el examen de grado de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, y habiéndola encontrado satisfactoria, nos permitimos comunicarle que se autoriza la impresión del mismo a efecto de que proceda el trâmite de obtención de grado.

Deseándole éxito en su vida profesional, quedo de usted:

ATENTAMENTE

DRA, MARTHA ESTELA DIAZ MURO DIRECTORA

M.C.O. ANA SIEVIA LOPEZ MILLAN SECRETARIA.

M.A. IVONNE ESMERALDA LIZARRAGA CÓRONADO

VOCAL

M.C.O. ROSA IRENE SANCHEZ FERMÍN JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSCRADO E INVESTIGACIÓN

S.E.P.

RISE/famv\*

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE HERMOSILLO DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



Av. Teanológico S/W Cal. \$3 Senuero C.P. 83170 Hermaniño, Sonore. Tel: (il 1963): 260 65 00, est. TSS, e-mail: depl., harmod lin@cachm.mx

tecomore Hillamor











Instituto Tecnológico de Hermosiko. División de Estudios de Posgrado e Investigación

# CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la ciudad de Hermosillo Sonora a el día 12 de julio del año 2021 el que suscribe C. Alejandro Raffta Alcalá, alumno de la maestría en Maestría en Administración adscrito a la División de Estudios de Posgrado e Investigación, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis titulado "IDENTIFICACION, ANALISIS Y PREVENCION DE FACTORES PSICOSOCIALES DE MAYOR IMPACTO EN LA ROTACION DEL PERSONAL". Bajo la dirección de Dra. Martha Estela Diaz Muro y caden los derechos del mismo al Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Hermosillo, para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben de reproducir el contenido textual, graficas, tablas o datos contenidos sin el permiso expreso del autor y del director del trabajo. Este puede ser obtenido a la dirección de correo electrónico siguiente: Alejandrorafftaalcala@Hotmail.com
Una vez otorgado el permiso se deberá expresar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente delmismo.

ATENTAMENTE

Alejandro Raffta Alcalá









#### **DEDICATORIA**

Dedicó mi tesis a los pilares de mi formación a mis papas quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. Quienes me enseñaron que los valores y la educación son el mayor aprendizaje que uno puede adquirir, sobre todo que me han enseñado la superación constante.

#### **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente a mis padres, por creer en mí y por guiarme con sus buenos consejos. A mis compañeros de la maestría, por brindarme momentos y experiencias geniales durante estos 2 años.

A personas cercanas a mí, por cada palabras de aliento y sobre todo a mis maestros de la maestría por compartirme sus conocimiento en cada una de las materias durante este periodo, por su apoyo en la colaboración y elaboración de mi tesis y al director de la North América Manufacturing por darme la oportunidad de seguir preparándome y poder aplicar los conocimientos aprendidos en el ámbito laboral.

# RESUMEN

El enlace que existe entre el colaborador y la salud puede abordarse de diferentes ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que los colaboradores están expuestos dentro de su jornada laboral, tienen su origen dentro de la empresa del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo, la rotación del personal y las enfermedades generales, no por ello son menos reales.

La finalidad de la investigación es efectuar un diagnóstico para la identificación y prevención de los riesgos psicosociales, con el fin de reconocer los factores de riesgos psicosociales que influyen en la rotación del personal, la pregunta de investigación, ¿Cuáles son los Factores de riesgo psicosociales en el área laboral de la empresa que impactan en la rotación del personal en NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING SERVICE"? a lo cual se responde a través de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

En el documento se menciona y establece los requisitos para identificar y analizar los factores de riesgo, principalmente los de tipo psicosocial para posteriormente evaluar el entorno organizacional, lo cual orientará a adoptar medidas para la prevención, así como qué acciones tomar sobre el control de acuerdo al tipo de factores de riesgo psicosociales obtenidos del diagnóstico.

Palabras clave: rotación de personal, factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial que tienen lugar en el mundo, y en particular en México. La cada vez más evidente aparición de estos riesgos exigen un compromiso de orden gubernamental y empresarial que permita fortalecer la seguridad y la salud de los empleados de una organización, a la vez que dignifique su trabajo.

#### **ABSTRACT**

Development in employment have led to an improvement in the quality of life of workers, but it's also responsible for a number of adverse effects on their health.

The relationship between work and health can be addressed in different areas. From a psycosocial point of view, the risks to which employees are exposed during their working day, originate in the field of work organization, although their consequences are not as obvious as those professionals from accidents and occupational diseases, there are nonetheless real.

The aim of the research is to carry out a diagnosis for the identification and prevention of psychosocial risks in order to recognize the psychosocial risk factors that influence staff turnover. What are the psychosocial risk factors in the workplace that impact staff turnover in North America Manufacturing Service?

It is answered through the Official Mexican Standard NOM-35-STPS-2018. Psychosocial risk factors at work-identification, analysis and prevention. The document sets out the requirements for identifying and analysing psychosocial risk factors and evaluating the organizational environment.

It will also guide us to take preventive measures and control actions for this type of risk factors obtained from the diagnosis.

In this context, psychosocial risk factors in the world, particularly in our country Mexico, require a governmental commitment to strengthen occupational safety and health so as to achieve decent and dignified work.

# **INDICE**

# **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

1.1.1 Origen de la industria maquiladora	1
1.1.2 North America Manufacturing Services (NAMS)	2
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.3 Pregunta del Problema	7
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivo Específico	7
1.5 Justificación	7
1.6 Limitación	7
1.7 Delimitación	8
1.8 Estudios Previos	9
2. MARCO TEÓRICO	
2 Factores de riesgo psicosociales	11
2.1. Riesgos psicosociales	11
2.2 Principales Riesgos Psicosociales	12
2.3 Norma Oficial Mexicana NOM-035-SPTS-2018	13
2.4 Historia del estrés	13
2.4.1 Definición de Estrés	15
2.5 Estrés Laboral.	16
2.6 Consecuencias del estrés.	16
2.7 Causas del estrés laboral	17
2.8 Ausentismo Laboral	18
2.9 Rotación	19
2.10 Accidentes laborales	19
2.11 Burnout o desgaste profesional	19

2.12 Mobbing19	)
2.13 Clima Organizacional20	)
2.13.1 Características del Clima Organizacional21	
2.13.2 Escalas del Clima Organizacional21	1
2.13.3 Evaluación del Clima Organizacional22	
2.14 Liderazgo	<u>}</u>
2.15 Marco Legal "salud y seguridad en el trabajo23	
2.15.1.NOM-035.STPS-2018 (Diario Oficial de la Federación DOF,2018)23	}
2.15.2 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del	l
entorno organizacional23	}
2.15.4 Evaluación del entorno organizacional26	3
2.15.5 Procedimiento para la evaluación de la conformidad31	
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1Tipo de Método33	3
3.2 Tipo de la Investigación34	4
3.3 Diseño de la Investigación38	5
3.4 Selección de la muestra36	3
3.5 Fuente de datos	3
3.6 Recolección de datos38	3
3.7 Análisis de Datos40	C
4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Mapa de Riesgos44	4
4.2 Resultados globales de los factores de riesgo psicosociales45	5
4.3 Resultados globales por categoría de los factores de riesgo psicosociales49	9
4.4 Resultados globales por dominio de los factores de riesgo psicosociales50	C
4.5 Resultados globales por dimensión de os factores de riesgo psicosociales5	1
4.5.1 Dimensión Carga mental52	2
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones54	1
5.2 Recomendaciones55	;
5.2.1 Estrategias para el Reconocimiento del desempeño	5

5.2.1.1Organizacion del tiempo de trabajo y Jornadas de trabajo	56
5.3 Estrategias para los factores carga mental	.57
6. BIBLIOGRAFÍA	.58
7. ANEXOS	.62

# **ÍNDICE TABLA**

Tabla 2.1 Resumen de historia del estrés	.15
Tabla 3.1 Valor de las opciones de respuesta	40
Tabla 3.2 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría	.41
Tabla 4.1 Mapa de riesgos por departamento	.45
Tabla. 4.2 Puestos encuestados	.46
Tabla 4.3 Resultado calificación del cuestionario por colaborador	.46

.

# ÍNDICE DE FIGURA

Figura 2.1	Características de clima laboral	21
Figura 2.2	Variables de Clima Organizacional	21
Figura: 2.3	Evaluación de satisfacción del clima laboral	22

# **ÍNDICE CUADRO**

Cuadro 3.3 Rangos calificación final	.42
Cuadro 3.4 Rangos calificación de la categoría	.42
Cuadro 3.5 Rangos calificación del dominio	.42
Cuadro 3.6 Resultado global de calificación por dominio	.43

# 

Grafica 4.4 Resultado del dominio carga de trabajo......52

Gráfica 4.5 Resultado de la dimensión carga mental......53

## INTRODUCCION

El presente trabajo recepcional es el resultado de un estudio de investigación formal que tiene como objetivo principal dar solución a una de las problemáticas que además de ser de las más comunes, seria, y compleja, es también de las que mayormente afectan la productividad de una empresa.

Se habla de la rotación del personal de una empresa cuando el fenómeno laboral, que en los últimos años ha estado cobrado gran auge, repuntando en la escasa permanencia y estabilidad laboral de los colaboradores.

Contrario a lo que se podría pensar este no es un problema únicamente de alguna industria o de algún sector en particular, tampoco de algún nivel profesional o de desempeño dentro de la empresa.

Primeramente se habla un poco sobre los principales antecedentes con los que se cuenta sobre el tema; investigaciones realizadas, e información general emitida por distintas organizaciones especializadas en el ramo con el fin de establecer un panorama histórico al respecto, para afianzar con ello el desarrollo y la comprensión del tema.

Posteriormente se debe de conocer el problema en su contexto inmediato (el campo laboral), sus magnitudes, y de qué manera afecta al mismo. Para posteriormente conocer mediante la información recabada de los datos cualitativos necesarios que nos permitan formular la hipótesis que dé respuesta a las interrogantes formuladas como guía principal de la investigación.

De manera clara específica se establece la justificación del tema y la importancia del mismo así como el impacto que generaría la disminución de dicho factor.

Las limitantes enfrentadas durante la realización del trabajo son los colaboradores, que no expresan lo correcto por temor a represalia en su área de trabajo. Para finalmente determinar qué estrategias son las más convenientes de implementar para lograr abatir la rotación laboral del personal.

En el capítulo uno se inicia presentando los objetivos de la investigación con el fin de conocer el origen de la industria maquiladora y así conocer corredor de empresas maquiladoras, en el segundo capítulo se incluyen todos los conceptos referentes a este estudio e información acerca de la salud laboral y se pone énfasis especialmente en la interacción entre el colaborador y su entorno laboral. En el capítulo tres, se muestran los pasos necesarios para llevar a cabo la metodología, el tipo de investigación que se realizó, las unidades de análisis, técnica y proceso que se emplearon para la recolección de la información. Capítulo cuatro desarrollo de la investigación se anexan resultados muestran la suma del puntaje de cada uno de los ítems por dimensión, dominio y categoría del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial mencionados. Capítulo cinco se menciona las conclusiones y los resultados obtenidos "IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO" descrito por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN.

## 1.-PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

#### 1.1 Antecedentes

Marco Legal de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a Moreno Villatoro (2018). Se emite en México los servicios de prevención, la formación requerida para los técnicos superiores en cobertura psicosocial, ergonomía y factores psicosociales se prescribe como una de sus especialidades. Por lo tanto, es quizá la primera referencia legal a los factores psicosociales de la OIT (1984), por tanto ofrece un punto de partida para oros países. Estas leyes se centran en temas como la descripción del trabajo, la carga del trabajo, la gestión de tareas, la supervisión y las relaciones laborales. Y la primera reforma, hasta en el año 2000, tuvo sus raíces en el análisis de las tasas de daño.

Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen una gran preocupación por parte de las organizaciones mundiales relacionadas con la salud y el trabajo como lo son la OMS y la OIT y están realizando esfuerzos para que los Estados y todos los actores involucrados en el mundo del trabajo tomen conciencia de la magnitud del problema. Los efectos negativos a la salud de los trabajadores y la repercusión en la productividad, debido a diversos tipos de enfermedades y ausentismo. Según la OIT (1984).

#### 1.1.1. Origen de la industria maquiladora

Las maquiladoras tienen su origen en el proceso de cambio estructural efectuado en los años setenta en el estado de Sonora, cuando el sector primario decae como el eje alrededor del cual giraba su economía y su vida laboral, y la actividad manufacturera y los servicios empiezan a cobrar mayor relevancia (Lara et al. 2007). Las primeras plantas de la industria se establecieron en Nogales.

Varios factores influyeron en esta reconversión productiva del estado, por ejemplo el fin del programa de braceros (que existía en convenio con EUA) y la industrialización fronteriza a inicios de la década, que acarreó y destinó grandes recursos a esta localidad. Después, la ampliación y la mejora de la infraestructura de comunicaciones entre Arizona y Sonora y la construcción de un parque industrial en la ciudad propiciaron el despegue de 12 maquiladoras que abrieron hacia 1968, ya a finales de los años setenta estaban instaladas 55 (Almaraz 1998). A finales de la década de 1990, la mayor parte de las plantas tenían matrices en Phoenix y Tucson, Arizona, además de en otros estados de la Unión Americana.

Para la década de 1980, la industria manufacturera y maquiladora de Sonora, y en particular en Hermosillo, experimentó un crecimiento exponencial debido a inversiones significativas realizadas tanto en las maquiladoras especialmente en el ramo automotriz, que complementaron una estructura entre las que sobresalen las industrias agrícola, eléctrica, textil y del cemento.

El desarrollo manufacturero está concentrado en la capital de estado Hermosillo Sonora, ya que aloja a más del 50 por ciento de las empresas más importantes de la entidad, y genera más de 40 por ciento del PIB estatal total y los productos terminados. (Sánchez y Bracamonte 2006). De acuerdo con estos autores, la industria en Hermosillo no se ha modernizado últimamente, puesto que se limita a lo tradicional y mantiene todavía sistemas de producción surgidos durante el auge agrícola del estado. Es decir, no ha logrado crear condiciones locales óptimas o esperadas de interdependencia, pese al establecimiento reciente de fábricas modernas.

# 1.1.2 North America Manufacturing Services (NAMS)

North América Manufacturing Services (NAMS), fue fundada por el Lic. Guillermo Cruz el 10 de junio de 2016. NAMS es una empresa de proveedor líder de soluciones de calidad en productos electrónicos, que presta servicios a marcas globales en diferentes industrias, como automotriz, aeroespacial, médica, militar y de consumo. Con presencia en Sonora, Querétaro, Monterrey, Tijuana y Chihuahua. Es miembro de la Association Connecting Electronic Industries, su

enfoque principal es mejorar y evolucionar los métodos y procesos de enseñanza de los estándares IPC en la industria electrónica.

**Misión**: Ser el líder reconocido por el valor agregado, que genera a sus afiliados a través de servicios integrales y el desarrollo de sus colaboradores.

**Visión**: Mantener un crecimiento global, constante y sostenido dentro de la industria electrónica.

**Política de Calidad**: Obtener la satisfacción del cliente al brindar servicios integrales bajo normas de calidad.

#### Servicios:

# Entrenamiento y certificación:

El centro de capacitación técnica se enfoca únicamente en capacitarlo y certificarlo para que pueda seguir siendo competitivo en la industria electrónica.

Certificación Aceptabilidad de circuitos impresos IPC-A-600. Este estándar describe los requerimientos condiciones ideales, aceptables y no conformes que son observables en el tablero de circuitos impresos.

Certificación Aceptabilidad de ensambles electrónicos IPC –A-610: este estándar de criterio, es una compilación de la aceptabilidad de calidad visual para los requisitos de ensambles electrónicos y presenta los requisitos de aceptación para la manufactura de ensambles eléctricos.

Certificación aceptabilidad de cables y mazo de cables IPC/WHMA-A-620. Estándar describe los materiales, métodos, pruebas u criterios de aceptabilidad para la producción de interconexiones crimpadas, mecánicamente aseguradas o soldadas y las actividades de ensamble relacionadas que estén asociadas con ensambles de cables y mazos de cables.

Certificación requisitos para ensamble electrónicos soldados J-STD-001 estándar de materiales, los métodos y los criterios de aceptación para la fabricación de soldadura de ensambles eléctricos y electrónicos.

Certificaciones Elysium: talleres de certificaciones estándares ISO, ATS, AS, IATF.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

Según Pérez Porto (2014) "El concepto de rotación de personal se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa"...Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía por diversas y diferentes causas (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones. Al respecto se determina que existen diferentes tipos de rotación de personal:

- -La voluntaria, es aquella que sucede cuando son los propios empleados los que renuncian al puesto de trabajo.
- -La involuntaria, que, como su propio nombre indica, se realiza sin que se cuente con el deseo del empleado. Puede tener lugar por distintas causas.

Generalmente tener una percepción negativa sobre la rotación de personal, en muchas ocasiones tanto los proveedores como los clientes de una empresa pueden experimentar desconfianza e inclusive hacia una firma en la que sus empleados duran poco tiempo. El hecho de que haya una rotación de personal intensa, se convierte en un factor que hace difícil fortalecer el vínculo entre la compañía y los componentes externos que se ven involucrados en su funcionamiento.

A nivel interno dentro de la empresa NAMS la rotación de personal también tiene evidentes consecuencias negativas. Cambiar empleados exige formar y capacitar a los nuevos trabajadores, algo que siempre lleva tiempo. Los nuevos empleados, por otra parte, sólo ganarán experiencia a medida que desarrollen su trabajo. De este modo es probable que, en el proceso, la productividad de la empresa sufra una caída o un estancamiento.

La rotación de personal en otro sentido y bajo otras circunstancias puede ser positiva en ciertos contextos. Toda vez que dicha rotación ocurre con la intención de agregar a las filas laborales de la empresa personal más capacitado, este tipo

de rotación de personal conlleva con ella un costo en inversión de dinero y tiempo mismo que se justifica por los resultados favorecedores posteriores que puede alcanzar la entidad en cuestión.

Cabe resaltar que dentro del ámbito laboral y de Recursos Humanos más específicamente existe el concepto de índice de rotación de personal y se utiliza dentro de una empresa para nombrar o mencionar los cambios constantes de personal como renuncias, despidos y contrataciones nuevas. Este término se emplea de manera inherente al abordar, conocer e identificar problemas de insatisfacción laboral que exista entre los empleados, así como las distintas situaciones que competen a al área de Recursos Humanos tales como la deficiencia en cuestiones tales como la contratación y la selección de los trabajadores.

Para poder llevar al cálculo de ese índice de manera más eficaz es necesario hacer uso de un sistema de software que facilite el trabajo manejo de información y datos, en el caso de NAMS se utiliza Aspel NOI Soluciones tecnológicas, este sistema automatiza los procesos contables, administrativos, que a recursos humanos se refieren, estableciendo además una base datos confiable para la empresa que puede ser consultada cuando se requiera. De esta manera se lleva un mejor control y ejecución de Nómina.

A continuación se muestra una lista de datos del sistema operativo, lo cual da una posibilidad de conocer con facilidad al acceder a su base de datos.

- -El número de personas que han sido contratadas durante un determinado periodo de tiempo.
- -Las personas que han sido despedidas o que se han marchado durante ese mismo lapso de tiempo.
- -El número de colaboradores que había al comienzo de equis periodo.
- -El número de colaboradores que hay al final del análisis.

La rotación laboral en la empresa conlleva mayores gastos en diversas áreas de la misma, una baja de productividad considerable, incremento en costos por personal de reemplazo, entre otros. En la actualidad la mayoría de empresas presenta este tipo de problema que tiene manifestaciones variadas; ya sea mediante enfermedades, problemas familiares, incluyendo los riesgos psicosociales entre otros.

En NAMS se emplea un sofisticado registro de control de ausencias de tipo cuantitativo, mismo que da cuenta del número de horas de ausencias que presentan los colaboradores/as, ya sea por inasistencia de causa justificada o sin justificar. Por otra parte no existe un reporte cualitativo donde se evidencie los factores psicosociales como causa del ausentismo laboral, ya que esta problemática, revela no sólo inconvenientes a nivel del empleado sino también en el ámbito de la organización, teniendo efectos negativos para el propio colaborador al igual que para sus compañeros de trabajo, para la organización y para su familia, y que afecta la calidad de vida, la satisfacción, motivación y por ende desarrollo laboral; de igual manera y en el aspecto que a la empresa interesa; en la eficacia y productividad de la empresa.

"Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar, en este caso hablamos de riesgo psicosocial como la fuente de estrés laboral, o estresor y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos." Como lo menciona (Gil-Monte, 2009,2012).

NAMS siendo una empresa maquiladora que presta servicios especializados en diferentes áreas, requiere personal con todo tipo de formación académica y experiencia laboral, lo que hace que haya diversidad en las condiciones de cada trabajador, en consecuencia tiene el compromiso de cuidar a sus trabajadores para que realicen un mejor desempeño laboral y tengan un bienestar en su vida no laboral buscando una estrategia de equilibrio.

## 1.3 Pregunta del Problema

A partir de lo anterior surge la siguiente pregunta.

¿Cuáles son los Factores de riesgo psicosociales en el área laboral de la empresa que impactan en la rotación del personal en NAMS?

# 1.4 Objetivos

# 1.4.1 Objetivo General

Identificar y analizar los factores psicosociales que afectan en el porcentaje de rotación de personal, con el fin de aplicar estrategias de mejora continua para todo colaborador que labore dentro de NAMS North América Manufacturing Service.

# 1.4.2 Objetivo Específico

- 1. Identificar los factores de riesgo psicosocial.
- 2. Analizar índice de rotación del personal en la empresa.
- Correlacionar los indicadores claves de procesos que impactan en la rotación del personal.
- Generar estrategias para promover un entorno organizacional eficaz y minimizar índices de rotación del personal.

#### 1.5 Justificación

El aumento de la competitividad, aunado a los actuales ritmos de trabajo, las exigencias tanto de mayor productividad como dependencia del colaborador, el esfuerzo intelectual, la capacidad para trabajar en equipo, la disponibilidad para el desarrollo laboral y sobre todo la rotación de turnos son sólo algunas de las

condiciones laborales que prevalecen y a las que están sujetos cada vez un mayor número de trabajadores. Esto aunado a las exigencias empresariales de una economía globalizada causa estragos y deteriora la salud tanto física como mental y emocional de los colaboradores ya sea a corto, mediano o largo plazo, dependiendo de las funciones u operaciones que estos realicen dentro de la empresa y las cargas de estrés y presión a los que se encuentran sometidos.

En la actualidad situaciones muy diversas, tales como el estrés, cargas emocionales, mobbing, entre muchas otras son los principales determinantes relacionados con la rotación laboral, situaciones donde las organizaciones no logran retener a sus colaboradores por la falta de una estabilidad laboral adecuada, muchas veces debido a la presencia de riesgos psicosociales, que afectan al desempeño laboral, la estabilidad laboral, la rotación del personal creando una problemática que por lo general no son detectados a tiempo.

Como lo menciona Ramos con referencia a las condiciones de trabajo "En cuanto a las características de las tareas y del empleo, destacan condiciones de trabajo que exigen un alto grado de dificultad, gran demanda de atención, alta responsabilidad, funciones contradictorias, iniciativas restringidas; o jornadas de trabajo excesivas, rotación de turnos" (Ramos 2013).

#### 1.6 Limitación

- Los colaboradores no expresen lo correcto por temor a represalia en su área de trabajo.
- Los supervisores no accedan a dar el tiempo de contestar las encuestas.
- Personal del sindicato se niegue a participar en el llenado de las encuestas para los colaboradores.
- El 100 % del personal no se presente a laborar el día que se aplique la encuesta.
- Algunos empleados no entiendan la encuesta aplicada.

# 1.7 DELIMITACIÓN

El actual trabajo de investigación identificación, se llevara a cabo mediante el análisis de la información obtenida un total 52 colaboradores encuestados, pertenecientes a una empresa industrial, en la ciudad de Hermosillo. Sonora. México.

#### **1.8 Estudios Previos**

¿Cómo está posicionado México en cuanto al estrés?

El estrés laboral representará en la nueva epidemia global del siglo XXI, revela la OMS. México ocupa el destacado primer lugar con mayor porcentaje de estrés, vinculado al trabajo contabilizando un 75%, seguido de China con un 73% y después se encuentra Estados unidos con un 59%, según una encuesta realizada en el país por el Instituto mexicano del Seguro Social (IMSS), lo que genera pérdidas aproximadas de entre 5 mil a 40 mil millones de dólaresal año. Además de los 75 mil infartos que se registran un 25% son provocados por este mal.

El ser humano de manera natural fue creado fisiológicamente con la capacidad para detectar las señales que indican peligro o que generan desconfianza y tiene la opción de seguir su percepción y decidir acercarse a las situaciones que generan amenazas, o evitarlas y alejarse de ellas. "El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si se tratase de una emboscada", según lo menciona (Melgosa, 1994). Ya que el estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de diferentes de etapas, durante las cuales se puede detener la acción dañina que este trastorno genera o en su caso contrario permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimasconsecuencias.

El estrés pasa por diferentes etapas, no es inmediato, no es aún situación reactiva y no todas las personas tienen una consecuencia negativa. "A veces el estrés le permite tener modificaciones al individuo de tal manera que su productividad es mejor.

(Melgosa, 1994), explica que el estrés atraviesa por tres etapas:

Fase de Alarma: Aviso de la presencia de un agente estresor.

Fase de resistencia: Disminuye la capacidad de respuesta.

Fase de agotamiento: Estado de deterioro, fatiga, ansiedad y depresión. Síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual y deja de ser funcional el individuo.

Entonces, el estrés laboral constituye uno de los problemas de salud más graves que actualmente afecta a la sociedad en general, esto se debe a que no solo perjudica a los trabajadores provocándoles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades, sino que también a sus empleadores y a las autoridades gubernamentales, ya que muchos investigadores al analizar esta problemática han podido comprobar los efectos en las diversas áreas de la economía que causa el estrés.

El estrés laboral en México es un grave problema a nivel social y económico, puesto que, por un lado perjudica la salud del trabajador (aquí puede ver cuáles son sus síntomas), y por otro lado, disminuye la productividad de las empresas, causando en ellas efectos negativos que las hacen menosrentables y competitivas en un mercado cada vez más globalizado, donde el capital humano hoy día se clasifica como un activo clave para el éxito.

# 2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se agrega información relacionada con la salud laboral y se hace énfasis particularmente en la interacción entre el colaborador y su contexto laboral, sin olvidar la descompensación que llega existir entre el trabajador y su organización.

A continuación, se muestran las bases teóricas del estudio para contextualizar los conceptos que se involucran a lo largo de la investigación.

### 2.- Factores de riesgo psicosociales

En el campo de la Seguridad y la Salud, los principales objetivos son los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Los factores psicosociales buscan que las condiciones de trabajo generen el bienestar personal y social de los trabajadores. Por ende las condiciones de trabajo favorables propician buena salud, y por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo generan malestar y patologías.

La O.I.T. desde 1984 establece los riesgos psicosociales definiéndolos como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por una parte, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otra. Estas interacciones podrían causar una influencia dañina en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias.

# 2.1. Riesgos psicosociales

¿Qué es el factor de riesgo psicosocial?

Según (Martín y Pérez, 1997) "Los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales".

Al hablar de riesgo psicosociales se menciona : "Aquellas condiciones presentes en una situación laboral que se encuentran directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la función pertinente, y que se presentan logrando afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del trabajador/a estos factores psicosociales poseen un a complejidad que viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que considerar el conjunto de las percepciones y experiencias del colaborador o trabajador que actúan como mediadores. OIT/OMS (1984)

## 2.2 Principales Riesgos Psicosociales

Cuando los factores psicosociales son factores con alta probabilidad de afectar negativamente la paz, la salud y el bienestar del trabajador suelen llegar a ser factores de riesgo (Benavides et al. 2002), una vez que actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró y salvador 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés podrían considerarse como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud del empleado. De forma tal que si el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo será el número de factores psicosociales de riesgo en que se conviertan.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo.

- Contenido del Trabajo Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, incertidumbre, relación intensa.
- Sobrecarga y ritmo Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
- Horarios Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- Ambiente y equipos Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

- Relaciones interpersonales Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
- Relación Trabajo- Familia Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar.
- Cultura organizacional y funciones Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica de igual manera que la salud física a mediante de los mecanismos psicofisiológicos detonados por el estrés.

El ámbito laboral es comprobaba con los factores psicosociales de riesgo y el daño que ocasiona a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (workrelated stress) sería el agente psicofisiológico, que funja como mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

#### 2.3 Norma Oficial Mexicana NOM035-SPTS-2018

"La Norma Oficial Mexicana NOM035-SPTS-2018, representa un histórico en los esfuerzo por el mejoramiento de las condiciones generadoras de riesgos psicosociales en el trabajo, con su publicación de en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, hace obligatoria la identificación, análisis y prevención en todos los centros del trabajo del país, considerando las obligaciones patronales correspondientes ante la Secretaria del Trabajo y Prevención Social, la cual es la autoridad correspondiente para vigilar sus eficaz complimiento."

#### 2.4 Historia del estrés

Un gran número de investigaciones interesados en los temas del estrés hacen referencia a estudios pasados, mismos que interesantemente tienen sus orígenes en los años de 1930 aproximadamente; no obstante, los primeros estudios del estrés se remontan hasta el siglo XVII,

Para finalizar el siglo XVII se plantea el término "estrés" con un acento "técnico" puesto que el físico inglés Hooke (1635-1703) lo emplea por analogía con el uso de la misma palabra en el campo especifico de la ingeniería. A través de su "ley de elasticidad" explica y proporciona el concepto de "carga" (load), estableciendo que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, en esta se genera un efecto de "estiramiento", provocando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés.

Kugelmann (1992) menciona que en 1880, la neurastenia generaba una serie de desórdenes, por lo que se le llamó también «debilidad de los nervios». Se han empleado también otros nombres usados como sinónimos de esta enfermedad: "postración nerviosa", "agotamiento nervioso", "fatiga patológica" o "irritabilidad mórbida" entre otros.

Continuando con el mismo orden de ideas, Cannon (1932) partió del planteamiento de que toda vida humana requiere y necesita mantener un equilibrio interior al cual llamaría "homeostasis" y en el caso de que se susciten cambios fuertes o agresivos se da un proceso de reacomodación a través del sistema.

Tabla 2.1 Resumen de historia del estrés.

ETAPA	SIGLO VII		SIGLO XIX		SIGLO XX				
	El	Hablaba	Describe un	En 1880,	Aplicó el	Proporciona	Enfoca	Plantea un	Estudios
	estrés es	de una	cuadro	durante 40	concepto de	una	el estrés	modelo que	sobre el
	entendido	enfermedad	frecuente en	años, el	estrés a las	definición	como un	incluye tres	estrés
	como la	propiciada por	sus pacientes	cuadro de	personas,	de estrés en	proceso	Acentos.	y el sistema
	situación en	la situación	como	neurastenia	interesado	la respuesta	Dinámico.		inmunológico.
	la cual una	social existente	resultado de	se	principalmente	que dan las			
	exigencia	en ese momento	una	consideró	en los efectos	personas			
	externa actúa	se circunscribía	"sobrecarga"	una	que los	durante			
ASPECTOS	sobre un	sólo a la parte	de las	enfermedad	factores	situaciones			
	cuerpo y éste,	de la población	demandas	resultante	ambientales	Estresantes.			
IMPORTANTES	análogamente	de nivel	propias del	de una	producen en el				
	a una	socioeconómico	nuevo siglo, y	sobrecarga	Organismo.				
	máquina, se	Alto.	lo llama	del sistema					
	expone a un		"neurastenia".	Nervioso.					
	Desgaste.	_							

AUTOR	Hooke (1635-1703)	Cheyne (1671-1743)	Beard (1839-1883)	Kugelmann (1992)	Cannon (1932)	Selye (1936)	Wolff (1940 y 1950)	Cohen (1997)	Segerstrom y Miller (2004)
ELEMENTO CLAVE	Desgaste de la energía Nerviosa	Similar a lo que posteriormente se llamo neurastenia.	Neurastenia	Debilidad de los nervios	Homeostasis	Padre del concepto moderno Del estrés.	Proceso dinámico	Investigaciones sobre estrés y Salud.	Estrés- enfermedad

Fuente: Elaboración propia a partir de Casuso (2006).

#### 2.4.1 Definición de Estrés

El término "estrés" hoy en día se emplea en diversas áreas del desarrollo humano, básicamente describe todo desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a enfermedades severas y serias la depresión. Entre algunos grupos científicos el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas. El estrés no es precisamente un trastorno a la salud, bien marca una causa o síntoma, el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. (OIT, 2016).

El término "estrés" fue empleado por primera vez por Hans Selye en 1936 quien lo define en términos biológicos como "una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio",

#### 2.5 Estrés Laboral.

Ivancevich (1980) se define el estrés laboral como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo generado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, en su medio laboral.

El estrés laboral es un fenómeno sumamente común y cada vez más frecuente con consecuencias importantes, puesto que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los colaboradores y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones.

Debido al ajetreado ritmo de desarrollo industrial y laboral de la actual economía mundial el ritmo de trabajo ha ido aumentando constantemente, al grado de que con un número menor de colaboradores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. En este sentido se afirma que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; dicha adaptación exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

Al aumentar el estrés, se tiene repercusiones y efectos positivos en la vida del colaborador ya que pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación.

#### 2.6 Consecuencias del estrés.

Ivancevich (1989) menciona una clasificación de las consecuencias del estrés más comunes propuesta por Cox, que son agrupadas en 5 áreas:

- **1.-Efectos subjetivos:** abarca la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, tensión, amenaza, nerviosismo, soledad y lo que repercute para tener una baja autoestima.
- **2.-Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, de ser vulnerables a las adicciones o al consumo de sustancias toxicas. Pueden ocurrir trastornos alimenticios ya que en ocasiones eleva la ingestión de alimentos de forma excesiva, o en el sentido contrario se puede dar la falta de apetito
- **3.-Efectos Cognoscitivos:** este aspecto básicamente se relaciona con la incapacidad para la toma de decisiones, al igual que con la disminución de la capacidad de concentración, surgen olvidos frecuentes, hipersensibilidad a los contarios y críticas que se reciben, y en algunos casos puede haber bloqueo mental.
- 4.-Efectos Biológicos: Principalmente genera un aumento en la sangre y en la orina,

también se elevan los niveles de glucosa en sangre, de manera más perceptible aumenta el ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, las pupilas se dilatan, hay escalofríos, de manera espontánea se muestra dificultad para respirar, así como nudos en la garganta, entumecimiento y molestia en extremidades que no reaccionan adecuadamente.

**5.-Efectos Organizacionales:** causa situaciones de conflicto que se reflejan en el ausentismo, afecta en gran manera la convivencia generando pobres relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, como consecuencia baja la productividad surge un antagonismo e insatisfacción en el desempeño de su trabajo.

#### 2.7 Causas del estrés laboral

Según Heredia Cedano (2019) "Una mala organización en el trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral."

Hoy en día la demanda de mano de obra que genera el desarrollo de una economía global genera un exceso de exigencias y presiones laborales, lo que a muchos empleados les causa dificultad para controlarlas, esto puede tener su origen en una definición inadecuada del trabajo. Al igual que una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfechas.

En la actualidad y tras varias investigaciones sobre el tema se ha llegado a un consenso razonable entre la comunidad científica sobre la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, es conveniente señalar que en un mundo en contaste modernización y con mayores exigencias en el mercado laboral las nuevas formas de trabajo y un entorno laboral en continuo cambio dan lugar a nuevos y cada vez más diversos factores de riesgo, por esta razón es que la definición de factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar conforme surjan nuevos aspectos que se integren a la cultura laboral.

#### 2.8 Ausentismo Laboral

(OIT, 2005 **Ausentismo Laboral**) define el Ausentismo Laboral como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión".

Las causas que ocasionan el ausentismo laboral según lo expresado por los colaboradores/as en nuestra empresa, se debe en mayor frecuencia por incapacidad de enfermedad común.

#### 2.9 Rotación

Según Werther, W. (1995) el principal obstáculo que se presenta para desarrollar una fuerza de trabajo bien establecida; productiva y bien desarrollada consiste en que los empleados suelen retirarse de la organización generalmente en los primeros meses de su labor durante cualquier otra fase de su carrera profesional dentro de la empresa.

De acuerdo a Chiavenato. (2001). Uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación de recursos humanos. Con lo anterior podemos definir el término rotación de recursos humanos y es aquel que se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

#### 2.10 Accidentes laborales

Según el Artículo 474 de la Ley Federal del Trabajo (LFT 2021), un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, que ocurre de manera inmediata o posterior, la muerte o la desaparición producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo. Dicha situación puede ocurrir no solo en el lugar de trabajo o en horarios de trabajo ya que quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que le ocurran a I trabajador al trasladarse directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél.

En este sentido un accidente de trabajo corresponde a cualquier suceso que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo que desempeña la persona, y que

además ocasione en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, en un caso más serio una invalidez o lamentablemente la muerte.

#### 2.11 Burnout o desgaste profesional

Según (C.Maslach 1986)) Burnout se define como: "El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales". El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías.

# 2.12 Mobbing

Cuando González Pondal (2010) habla de mobbing o acoso psicológico hace referencia a la violencia generada por una persona o un grupo de personas que se dirige al desequilibrio o destrucción de la psiquis de una u otras. También se lo denomina acoso moral, terror psicológico, o terror laboral. Parece reservarse el termino mobbing al ámbito del trabajo, entonces hablamos de acoso laboral.

Se determinan tres tipos de mobbing que pueden ocurrir y tener lugar dentro de una organización laboral:

- Mobbing Descendente o Bossing: El acoso proviene de la jerarquía hacia los dependientes
- 2. **Mobbing Ascendente:** El acoso es perpetrado por el inferior contra un superior jerárquico.
- 3. **Mobbing Horizontal:** Es el caso de compañeros que tienen igual grado en la empresa y que uno de ellos procura la destrucción psíquica del otro.

# 2.13 Clima Organizacional.

Una parte fundamental en el correcto y pleno desarrollo profesional y laboral de una persona es el clima organizacional, también llamado comúnmente como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional. Al respecto (Gómez, 2011). Afirma que un estudio detallado del clima organizacional de una empresa u organización nos

permite detectar aspectos clave y de suma importancia que puedan estar impactando de manera importante ya sea negativa o positivamente el ambiente laboral de la organización.

Según lo que afirma Brunet, (1987) el concepto de clima organizacional fue utilizado por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Partiendo de esta teoría según la cual la escuela Gestalt establece que los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, lo cual los lleva a comportarse de acuerdo a esa percepción.

# 2.13.1 Características del Clima Organizacional

Es importante conocer que existen una serie de características del clima laboral para posteriormente poder realizar un diagnóstico correcto de nuestro clima organizacional (Figura #2.1).

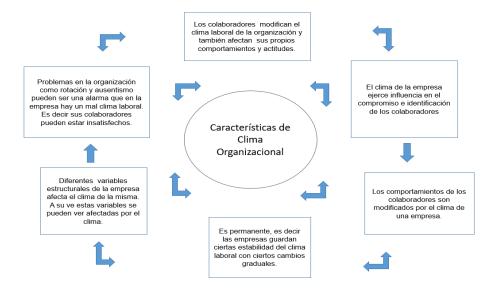


Figura 2.1 Características de clima laboral

Fuente: Gómez (2011).

# 2.13.2 Escalas del Clima Organizacional

Como se puede apreciar en la figura 2.2 se describen las variables asociadas con el clima organizacional Según. Robbins, (2005).

Figura 2.2 Variables de Clima Organizacional.



Fuente: Robbins (2005)

# 2.13.3 Evaluación del Clima Organizacional

La evaluación del clima organizacional, es un indicador clave de proceso, elaborado por el departamento de recursos humanos para medir el medio ambiente organizacional mediante diversos procesos, aplicados en forma ordenada asegurando el valor de los resultados. (Gómez. 2011)

Figura: 2.3 Evaluación de satisfacción del clima laboral

Evaluación de Satisfacción del Clima Laboral					
Por favor conteste confidencialmente las siguientes preguntas calificándolas del 1 al 10, (1 es la calificación mínima y 10 es la calificación máxima)					
Fecha: / / dd mm aa	<b>◎</b> - •				
Califique las siguientes afirmaciones de acuerdo a su percepción:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
La compañía le ofrece apoyo para que pueda hacer su trabajo mejor cada día.					
La compañía demuestra que usted es importante.					
La compañía se preocupa por su bienestar					
La compañía le proporciona todos los beneficios que indica la ley					
5) Recibe respeto por parte del cliente a quien le brinda su servicio					
6) La Jefatura le dá apertura para transmitir sus inquietudes					
7) Las Jefaturas realizan llamados de atención justificadamente					
8) Las Jefaturas impone multas justificadamente					
9) Existe compañerismo en su grupo de trabajo					
10) La compañía realiza con frecuencia reuniones de trabajo					
11) La compañìa cumple a tiempo con el pago de su salario					
12) La información que aparece en el rol de pagos es clara.					
13) La compañía le proporciona un equipo de trabajo adecuado para su labor					
14) Considera que está capacitado para el manejo de su arma de dotación					
15) En General, ¿cual es su calificación para la compañía?					
De antemano agradecemos su colaboración, sus sugerencias y comentarios nos ayuda a brit	ndarles un mejor servicio:				

Fuente: Elaboración propia

## 2.14 Liderazgo

El análisis del liderazgo como elemento fundamental dentro del estudio del clima organizacional, es sumamente importante, ya que un buen ejercicio de éste propicia el logro de buenos indicadores de eficacia y competitividad, por otra parte ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y favorece un mejor desempeño de la misma.

Al respecto de este tema Mintzberg, Henry (1980) Aporta "El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecida".

Según la definición de liderazgo, se puede identificar que este es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así fomentar todo aquello que promueva un buen clima organizacional.

# 2.15 Marco Legal "salud y seguridad en el trabajo

## 2.15.1. NOM-035.STPS-2018 (Diario Oficial de la Federación DOF, 2018)

# 2.15.2 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán realizarse de conformidad con lo siguiente:

- **a**) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.

# La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
- **b)** Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.
- c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto.

- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana.
- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales, durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.

## f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.

1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

- 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente.
- 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual.
- 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- **3) Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

# 2.15.3 La evaluación del entorno organizacional.

- a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
- b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
- c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores.
- **d)** La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.
- e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.
- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, cualquier método que contemple lo siguiente.

- a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda, y 7.5 de la Norma.
- b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios.
- c) La manera de evaluar los cuestionarios.
- **d)** Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.
- **2.15.4 Medidas de prevención y acciones de Control.** En el numeral 8 de la NOM-035 se establecen medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable

Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación.
- **b)** Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Las acciones 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, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente.

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir.
- 1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo.
- 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto.
- 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores.
- **4)** Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten.
- 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique.
- **b)** Respecto a las cargas de trabajo deberán contener.
- 1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación.
- 2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.
- **3)** Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender.
- 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de

trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello.

- 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.
- 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan.
- 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros.
- 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo.
- **3)** Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.
- **4)** Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables.
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar.
- 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan.
- 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo.
- **3)** Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar.
- **4)** Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan.

- 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
- 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes.
- 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo.
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá.
- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores.
- 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación.
- 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.
- h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover.
- 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo.
- 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores.
- 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño.
- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con.
- 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas.
- 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades.
- 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4 de la NOM-035 conforme a los criterios establecidos en el método

aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.

El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener.

- a) Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa.
- b) El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse.
- c) Las fechas programadas para su realización.
- d) El control de los avances de la implementación del programa.
- e) La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y
- f) El responsable de su ejecución.

El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

- a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social.
- **c) Tercer nivel:** Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan.

## 2.15.5 Reporte a entregar de acuerdo a la NOM-035\_STPS-2018

El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

- a) Datos del centro de trabajo verificado.
- 1) Nombre, denominación o razón social.
- 2) Domicilio.
- 3) Actividad principal.
- **b)** Objetivo.
- c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo.
- d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma.
- e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma.
- f) Conclusiones.
- g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso.
- h) Datos del responsable de la evaluación.
- 1) Nombre completo.
- 2) Número de cédula profesional, en su caso.

El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.

De acuerdo a la NOM-035, La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.

## 3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

En el presente capítulo se muestran los pasos esenciales para llevar a cabo la metodología de la investigación, modelo de investigación que se efectuó, las unidades de análisis, técnica y procedimientos que se usaron para la recopilación de la información, instrumento de medición y procedimiento de análisis de resultados, lo anterior es con la intención llevar acabo los objetivos propuestos por esta investigación.

## 3.1 Tipo de método

De acuerdo Hernández et al. (2018), Este método de investigación es cualitativo ya que se obtuvo información que emanada de directamente de las problemáticas cotidianas, vivencias y experiencias de los propios colaboradores, que han sido externadas por ellos mismos a través de la aplicación de cuestionario para conocer las causas de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, contenido en la norma 035. Este método de tipo cualitativo permite conocer, analizar, y clasificar las respuestas de los colaboradores que han formado parte de esta investigación para posteriormente ser condensadas y procesadas como la información sustancial y auténtica sobre sus las relaciones sociales y para mejorar el vínculo de capital humano. Con la implementación de este método de investigación se busca demás dar respuesta a cuestionamientos como lo son: ¿Cómo y por qué ocurre rotación de personal? La aplicación de este método se lleva dentro del área de trabajo y en horario laboral. Haciendo del conocimiento de los encuestados la finalidad de esta actividad que tiene como intensión mejorar la disposición de trabajo y el entorno laboral tomando en cuenta sus inquietudes opiniones e intereses.

## 3.2 Tipo de investigación

Siguiendo la metodología de Hernández et al. (2018), el primer paso consiste en elegir el tipo de investigación que se realiza.

Los autores clasifican los tipos de investigación de la siguiente manera: en estudios exploratorios, descriptivos, correccionales y explicativos y/o experimentales.

Este estudio de caso es un tipo de investigación cualitativa la cual se define la información que emanada de directamente de las problemáticas cotidianas, vivencias y experiencias de los propios colaboradores, que han sido externadas por ellos mismos a través de la aplicación de cuestionario para reconocer las causas de riesgo psicosocial en los centros de trabajo.

Con este modelo de estudio se evaluaron diversos aspectos, dimensiones o componentes de la muestra significativa a investigar, para que después sean analizados y descritos; y así de estaforma permite reconocer los factores de riesgo psicosociales que se encuentran presentes en los trabajadores laborando dentro centro de trabajo para posteriormente poder obtener estrategias para el entorno organizacional.

El método de tipo cualitativo permite conocer, analizar, y clasificar las respuestas de los colaboradores que han formado parte de esta investigación para posteriormente ser condensadas y procesadas como la información sustancial y autentica sobre sus las relaciones sociales y para mejorar el vínculo de capital humano.

Con la implementación de este método de investigación cualitativa enfocada a comprender e indagar los fenómenos, analizando desde la perspectiva de los colaboradores.

## 3.3 Diseño de la Investigación

Con el propósito de contestar las preguntas de investigación planteadas es necesario elegir una forma de la investigación y utilizar en el estudio. En este apartado se organizará toda la información necesaria y requerida que permite que el proyecto se realice de forma efectiva. "El término diseño se enfoca en el plan estratégico, para obtener la información deseada". Hernández et al. (2018), Según Hernández y coautores, la investigación se puede realizar en dos tipos: Diseño de investigación experimental y diseño de investigación no experimental.

El término "experimento" tiene al menos dos acepciones, una general y una más de tipo particular. De acuerdo con (Babbie, 1979), citado por Hernández et al. (2018), ya que se refiere a "tomar una acción" determinada para después observar las consecuencias, es la manipulación de una acción para posteriormente analizar sus posibles efectos.

Por otra parte, en concreto, se refiere a la investigación para analizar el efecto de una operación sobre una o más variables dependientes (efecto estimado) manipulando intencionalmente una o más variables independientes (causas estimadas). Investigador". Los estudios no empíricos se definen como estudios realizados sin manipular intencionalmente variables y estudios que no modifican intencionalmente variables independientes. Lo que se hace es observar y analizar cómo ocurren los fenómenos en su contexto natural.

De acuerdo con (Hernández et al (2003) hay varios tipos de investigaciones y es así como se divide:

Investigación transeccional. o transversal: Los datos se recopilan una vez por momento. El objetivo es analizar y explicar variables en momentos específicos.

Investigación longitudinal: Los datos se recopilan a lo largo del tiempo en un momento determinado o a lo largo del tiempo para proporcionar inferencias sobre los cambios, sus determinantes y consecuencias.

## 3.4 Selección de la muestra

En esta investigación el objetivo se realizó mediante un diagnóstico para así poder crear la identificación y prevención de los riesgos psicosociales con la finalidad de establecer estrategias de mejora continua en el entorno organización a los colaboradores de NAMS "NORTH AMERICA MANUFCATURING SERVICE, por lo tanto se determinó que los sujetos seleccionados como unidad de análisis para nuestro estudio son los colaboradores de la organización.

Según Hernández et al. (2018), el tipo de la muestras recolectadas mediante la determinación de las características de la población, el tamaño de la muestra y mediante la selección aleatoria y / o mecánica de unidades analíticas se dividen en dos ramas principales. El segundo son todos los componentes de la población. Las opciones son las mismas, en primer lugar depende del proceso de toma de decisiones o del grupo de personas, y estos factores suelen estar sesgados.

Por tanto, se determinó una muestra de tipo probabilística ya que la selección de colaboradores se hace aleatoriamente y de manera que todos los colaboradores puedan ser considerados sin importar, área laboral o departamento.

NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING SERVICE durante el mes de mayo del año 2021 cuenta con 52 colaboradores en turno diurno, los 52 colaboradores están clasificados como personal administrativo.

Las encuestas se realizan entre el personal administrativo de la empresa independiente del servicio, según la demografía, la ubicación y la hora (Hernández et al (2003). Necesita dos muestras de probabilidad principales.

Determinar tamaño de muestra (n) y seleccionar los elementos muéstrales.

La ecuación de la muestra se determinó de la guía referencia III "Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo" de la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS, 2018), que se cuenta con el material necesario para llevar acabo conforme a la ecuación 1 siguiente:

#### Ecuación 1. Ecuación de la muestra

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

En donde:

**N**: Es el número total de trabajadores clasificados como personal administrativo delcentro de colaboradores.

**n**: Es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

**0.9604 y 0.0025**: Permanecen constantes.

De manera que, para 52 trabajadores clasificados como personal administrativo, N= 52, sustituyendo en la Ecuación 1, tenemos:

$$n = \frac{0.9604(52)}{0.0025(52-1) + 0.9604} = 45.9$$

Por lo tanto, para la investigación el tamaño muestra de nuestra población es de 46 colaboradores.

#### 3.5 Fuente de datos

Se consultaron varias fuentes de datos primarios u secundarios para el desarrollo de este estudio. Se enumeran a continuación. La fuente principal de datos para esta encuesta proviene de entrevistas realizadas con miembros del personal de la empresa la organización para la encuesta.

Dentro de los datos secundarios están las fuentes bibliográficas, artículos especializados en el tema de factores de riesgos y la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS, 2018) Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención.

### 3.6 Recolección de datos

El método que se empleó es la recopilación de datos basado en el cuestionario, Guía de Referencia III para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional descrito por la (NOM-035-STPS, 2018), esta como instrumento esencial, la cual es contestada por el personal administrativo de la empresa NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING SERVICE".

Para la aplicación del cuestionario descrito en la Guía de Referencias III, se cumplierón al menos, las condiciones siguientes de acuerdo a la (NOM-035-STPS, 2018):

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
- Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicaránlos cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño dela muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma.
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas.
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar.
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación.
- 5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejode los datos, y que el uso de la información proporcionada y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo.

- 6) 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 quese le pide que conteste con sinceridad.
  - 7) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.
- b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:
  - 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza.
  - 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y 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.
- c) Después la aplicación del cuestionario deberá:
  - 1) 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.

Por último, los datos obtenidos por medio de la Guía de referencia III descrita en la (NOM-035-STPS, 2018), son esenciales para la identificación de los factores de riesgo psicosociales que influyen en el desempeño laboral y las medidas a tomar para promover un entorno organizacional favorable dentro del centro de trabajo de los trabajadores de NAMS." NORTH AMERICA MANUFACTURIN SERVICE".

### 3.7 Análisis de Datos

En este apartado se selecciona el tipo de análisis que permitirá realizar esta investigación. El análisis de datos consiste en estudiar la información recabada, la cual

debe ir ligada con los objetivos de la investigación. Una vez que la información ha sido procesada, se hace el análisis adecuado para el estudio.

De acuerdo a la Guía de referencia III que se muestra en la (NOM-035-STPS, 2018).La calificación del cuestionario se realizó con base en lo siguiente:

a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial fueron calificadas de acuerdo con la puntación de la Tabla 2, siguiente:

Tabla 3.1 Valor de las opciones de respuesta

	Calificación de las opciones de respuesta							
Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas ve	Casi nun	Nunca			
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4			
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0			

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

- **b)** Para obtener la calificación se basó en la Tabla 3, que agrupa los ítems por dimensión, dominio y categoría, y se procede de la manera siguiente:
- 1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio.
- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría.
- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Tabla 3.2 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
_		Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
Ambiente detrabajo	Condiciones en el ambie	Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
	trabajo	Trabajos peligrosos	5
		Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
	Carga de trabajo	Carga mental	9, 10. 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
Factores propiosde la		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
actividad		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
		Falta de control y autonomía sobre eltrabajo	25, 26, 27, 28
	Falta de control sobreel tra	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo delcambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
Organización del tiempo de trabajo	Interferencia en larelación	Influencia del trabajo fuera del centrolaboral	19, 20
	trabajo- familia	Influencia de las responsabilidadesfamiliares	21, 22
	Escasa claridad de funciones		31, 32, 33, 34
Liderazgo y	Liderazgo  Go y  Características del liderazgo		37, 38, 39, 40, 41
relaciones en	D. I. I. I.	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
el trabajo	Relaciones en eltrabajo	Deficiente relación con los colaboradoresque sur	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
	Reconocimiento del	Escasa o nula retroalimentación deldesempeño	47, 48
Entorno	desempeño	Escaso o nulo reconocimiento ycompensación	49, 50, 51, 52
organizacional	Insuficiente sentido	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
	depertenencia e, inestabilidad	Inestabilidad laboral	53, 54

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

a) Los resultados del cuestionario se obtuvieron conforme a los rangos siguientes:

Cuadro 3.3 Rangos calificación final

Resultados del cuestionario	Nulo o despreciable	Вајо	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final delcuestion  C <sub>final</sub>	C <sub>final</sub> <50	50 <u>&lt;</u> C <sub>final</sub> <75	75 <u>&lt;</u> C <sub>final</sub> <99	99 <u>&lt;</u> C <sub>final</sub> <140	C <sub>final</sub> ≥140

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

Cuadro 3.4 Rangos calificación de la categoría

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo		5≤ C <sub>cat</sub> <9	9≤ C <sub>cat</sub> <11	$11 \le C_{cat} < 14$	C <sub>cat</sub> ≥14
Factores propios de la actividad	•	15 <u>&lt;</u> C <sub>cat</sub> <30	30 <u>&lt;</u> C <sub>cat</sub> <45	45 <u>&lt;</u> C <sub>cat</sub> <60	C <sub>cat</sub> ≥60
Organización del tiempo detrabajo		5≤ C <sub>cat</sub> <7	7≤ C <sub>cat</sub> <10	10 <u>&lt;</u> C <sub>cat</sub> <13	C <sub>cat</sub> ≥13
Liderazgo y relaciones en eltrabajo		14≤ C <sub>cat</sub> <29	29≤ C <sub>cat</sub> <42	42 <u>&lt;</u> C <sub>cat</sub> <58	C <sub>cat</sub> ≥58
Entorno organizacional	•	10≤ C <sub>cat</sub> <14	14≤ C <sub>cat</sub> <18	18≤ C <sub>cat</sub> <23	C <sub>cat</sub> ≥23

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

Cuadro 3.5 Rangos calificación del dominio

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Вајо	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	5 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <9	9 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <11	11 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <14	C <sub>dom</sub> ≥14
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	15 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <21	21 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <27	27 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <37	C <sub>dom</sub> >37
Falta de control sobre eltrabajo	$C_{dom} < 11$	11 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <16	16 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <21	21 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <25	C <sub>dom</sub> ≥25
Jornada de trabajo	C <sub>dom</sub> <1	1 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <2	2 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <4	4 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <6	C <sub>dom</sub> ≥6
Interferencia en la relacióntrabajo-fa	C <sub>dom</sub> <4	4 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <6	6 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <8	8 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <10	C <sub>dom</sub> >10

Liderazgo	C <sub>dom</sub> <9	9 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <12	12 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <16	16 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <20	C <sub>dom</sub> >20
Relaciones en el trabajo	C <sub>dom</sub> <10	10 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <13	13 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <17	17 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <21	C <sub>dom</sub> >21
Violencia	C <sub>dom</sub> <7	7 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <10	10 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <13	13 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <16	C <sub>dom</sub> ≥16
Reconocimiento deldesempeño	C <sub>dom</sub> <6	6 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <10	10 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <14	14 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <18	C <sub>dom</sub> ≥18
Insuficiente sentido depertenencia inestabilidad	C <sub>dom</sub> <4	4 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <6	6 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <8	8 <u>&lt;</u> C <sub>dom</sub> <10	C <sub>dom</sub> ≥10

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

Cuadro 3.6 Resultado global de calificación por dominio

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las accidintervención apropiadas, mediante un Programa de intervención quedeberá incluir evalua específicas1, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevenciesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicoso promociónde un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia labora Así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera quese determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervenci podrá incluir una evaluación específica1 y deberáincluir una campaña de sensibilización, la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los f de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevencio violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organiz favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y di mediante un Programa de Intervención.
Вајо	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosocial programas para: la prevención de los factores de riesgopsicosocial, la promoción de un organizacional favorable y la prevenciónde la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM- 035-STP

# 4. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Se muestra los resultados con su respectiva gráfica y el análisis de los datos obtenidos de la investigación. Éstos muestran la suma del puntaje asignado a cada de cada uno de los ítems por dimensión, dominio y categoría del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial mencionados en la Tabla 3.,dentro del capítulo metodología de la investigación en el apartado de análisis de datos.

Por otra parte, se destacan a los factores de riesgo psicosociales de conformidad con la evaluación de los rangos de calificación por dimensión, dominio y categoría. Estos rangos calculados en base al Cuadro 3.3, 3.4, 3.5 y Cuadro 3.6., mencionados en capitulo metodología de la investigación en el apartado de análisis de datos.

Del resultado de los rangos de calificación del cuestionario, se determina el nivel de riesgo de los factores y toma de decisión de prevención con base a la Tabla 4., que se muestra en el capítulo metodología de la investigación en el apartado de análisis de datos; de esta manera se identifican los factores de riesgo psicosociales potenciales que afectan significativamente en el rendimiento a los colaboradores de NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING SERVICE.

## 4.1 Mapa de Riesgos

El Mapa de riesgo es la herramienta que ayuda a llevar acabo las actividades y funciones para identificar y relacionar así poder medir en forma gráfica cada uno los riesgos que ocasionan al colaborador.

En él se puede monitorear por colores los niveles de riesgo calificados según su dominio y estos resultados representan a cada departamento.

Tabla 4.1Mapa de riesgos por departamento

CATEGORIA				Depart	emento		
CATEGORIA	Global	Gerencia Contabilidad Admon Analista Instructores			Ventas		
Ambiente de trabajo	5	6	11	2	4	4	5
Factores propios de la actividad	46	55	51	30	53	46	46
Organización del tiempo de trabajo	11	13	12	6	16	8	10
Liderazgo y relaciones en el trabajo	22	12	23	11	23	18	25
Entorno organizacional	13	9	12	7	14	11	15

DOMINIO	Global	Departamento					
DOMINIO	Global	Gerencia	Contabilidad	Admon	Analista	Instructores	Ventas
Condiciones en el ambiente de trabajo	5	6	11	2	4	4	5
Carga de trabajo	26	34	32	20	34	26	24
Falta de control sobre el trabajo	20	21	19	10	19	20	22
Jornada de trabajo	6	7	5	4	6	6	6
Interferencia en la relacion trabajo-familia	5	6	7	3	10	2	5
Liderazgo	11	7	13	5	11	9	12
Relaciones en el trabajo	5	2	2	4	5	6	6
Violencia	6	4	8	2	7	4	6
Reconocimiento del desempeño	9	8	8	5	9	9	10
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabil	4	2	4	2	4	3	5

Fuente: Elaboración propia

Con esto se evalúan a cada de los colaboradores, tomando en cuenta el impacto ocasionado, y nos permitan elegir que riesgos merecen ser tratados dar seguimiento con el fin de establecer prioridades para un seguimiento seguro y así un control dentro del desempeño laboral de los colaboradores.

En el mapa global arroja un resultado de 97, Rangos calificación final medio como podemos observar en el capítulo anterior Cuadro 3.3 Rangos calificación final. Medio 75<br/>
Cfinal<99

## 4.2 Resultado global de los factores de riesgo psicosociales

El resultado global determina un contexto general del nivel de riesgo de los factores de riesgo psicosociales que influyen en el desempeño de los trabajadores de NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING."

A continuación, en la Tabla 4.3, se muestran los resultados de la calificación del cuestionario de cada uno de los colaboradores, así como el resultado de los rangos del cuestionario calculado del Cuadro 3.3 Rangos calificación final del capítulo metodología de la investigación en el apartado de análisis de datos.

En la tabla 4.1 se puede complementar la relación de colaboradores encuestados y los puestos en los que laboran.

Tabla. 4.2 Puestos encuestados

No.	Puestos	Empleados Encuestados
1	Instructores	23
2	Analista de Proceso	8
3	Administración	12
4	Ventas	4
5	Gerencia	3

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la anterior tabla 4.2 se desglosa el número de colaboradores por departamento y cargo mostrando los resultados de cuestionario final dando el rango bajo, medio, alto, muy alto.

Tabla 4.3 Resultado calificación del cuestionario por colaborador.

Número del Colabor adores	Departamento del Trabajador	Resultado del Cuestionario Final	Rango de Calificación Final
#1	Dirección	60	Bajo 1
#2	Gerente de ventas	58	Bajo2
#3	Recursos Humanos	98	Medio 1
#4	Crédito y Cobranza	68	Bajo3

#5	MKT	68	Bajo4
#6	Analista de Proceso	65	Bajo5
#7	Analista de Proceso	88	Medio 2
#8	Gerente de admón.	66	Bajo 6
#9	Jurídico	42	Nulo 1
#10	Limpieza	40	Nulo 2
#11	Logística	60	Bajo7
#12	Capacitación	61	Bajo8
#13	Secretaria	51	9
#14	Asistente	62	Bajo 10
#15	Asistente de Dirección	66	Bajo11
#16	Asistente de Contabilidad	45	Nulo 3
#17	Analista de Proceso	169	Muy alto
#18	Analista de Proceso	136	Muy alto
#19	Analista de Proceso	141	Muy alto
#20	Analista de Proceso	70	Medio 3
#21	Analista de Proceso	63	Bajo12
#22	Analista de Proceso	80	Medio 4
#23	Ventas	75	Medio 5
#24	Ventas	86	Medio 6
#25	Ventas	85	Medio 7
#26	Ventas	66	Bajo12
#27	Nomina	55	Bajo14
#28	Instructor	102	Alto
#29	Instructor	69	Bajo15
#30	Instructor	67	Bajo16
#31	Instructor	61	Bajo17
#32	Instructor	87	Medio 8
#33	Instructor	62	Bajo18
#34	Instructor	39	Nulo 4
#35	Instructor	45	Nulo 5
#36	Instructor	60	Bajo19
#37	Instructor	61	Bajo 20

#38	Instructor	52	Bajo 21
#39	Instructor	61	Bajo 22
#40	Instructor	67	Bajo 23
#41	Instructor	44	Nulo 6
#42	Instructor	170	Muy alto
#43	Instructor	137	Alto
#44	Instructor	42	Nulo
#45	Instructor	71	Bajo24
#46	Instructor	64	Bajo 25
#47	Instructor	79	Medio 9
#48	Instructor	76	Medio 10
#49	Instructor	84	Medio 11
#50	Instructor	68	Bajo 26

Fuente: Elaboración propia

Por lo que respecta al número de colaboradores estos marca que 4 de ellos muestran un nivel muy alto, 2 colaboradores se encuentran con nivel de riesgo alto, 11 colaboradores con nivel de riesgo medio, 26 muestran más con el nivel del riesgo bajo y por ultimo 7 con un nivel riesgo nulo.

Suma de Resultado del Cuestionario Final por Rango de Calificacion Final 1800 60.8 1600 1400 Alto 1200 82 Bajo 1000 Medio 800 154 ■ Muy alto 600 42.42 ■ Nulo 400 119.5 200

Medio

Muy alto

Nulo

Gráfica 4.1 Resultado global del cuestionario final

Fuente: Elaboración propia

Alto

Bajo

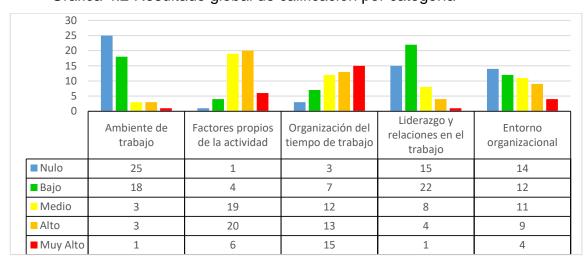
0

El resultado nivel de riesgo bajo representa un ambiente de trabajo favorable para la mayoría de los colaboradores, donde los factores de riesgo psicosocial que influyen en ellos pueden prevenirse para su mejor desempeño ,pero en sí , es necesario hacer una evaluación más detallada para el resto de los trabajadores con el fin de encontrar los factores de riesgo psicosociales potenciales que afectan a esta minoría con niveles de riesgo alto y muy alto ya que pueden ser muy significativos tanto para ellos como para la organización.

# 4.3 Resultados globales por categoría de los factores de riesgo psicosociales

Los resultados globales por categoría dentro de los factores de riesgo psicosociales, dan pauta para encontrar los factores que intervienen significativamente en la práctica de los colaboradores.

Estos son extraídos de la suma de los puntajes de los ítems por categoría de cada colaborador según la Tabla 3.2 y evaluados conforme al Cuadro 3.4 Rangos calificación de la categoría, ambos se encuentran en el capítulo metodología de la investigación en el apartado de análisis de datos.



Grafica 4.2 Resultado global de calificación por categoría

Fuente: Elaboración propia

Esto indica que la categoría organización del tiempo de trabajo se registra con un nivel de riesgo muy alto, es donde los trabajadores se encuentran expuestos a los factores de riesgo psicosociales que impiden el desempeño de su área de trabajo, la categoría de factores propios de la actividad con rango alto y marca la prevención de la violencia laboral, categoría liderazgo y relaciones en el trabajo nivel de riesgo bajo, esta categorías indican que el trabajador está seguro en las condiciones con las que realiza su trabajo, la categoría ambiente de trabajo y la categoría entorno organizacional se registra con un nivel nulo el riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

## 4.4 Resultados globales por dominio de los factores de riesgo psicosociales

Los resultados globales por dominio encuentran la dimensión para los factores de riesgo psicosociales que influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores.

40 35 30 25 20 15 10 5 Insuficie Interfere nte Condicio Reconoci Falta de ncia en sentido nes en el Jornada Relacion miento Liderazg Carga de control la de ambient de es en el Violencia del trabajo sobre el relacion pertenen e de trabajo trabajo desempe trabajo trabajocia e trabajo ño familia inestabili dad Nulo 25 4 6 1 21 24 36 35 10 21 8 9 0 5 4 17 ■ Bajo 18 11 11 15 Medio 3 14 5 7 6 3 5 14 4 13 3 20 5 0 9 Alto 10 15 6 3 8 1 4 6 9 0 3 2 0 ■ Muy Alto 12 29

Gráfica 4.3 Resultado global de calificación por dominio

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, los niveles de riesgos altos y muy alto son para los dominios jornadas de trabajo y con una calificación de 29 y 20 de calificación para el dominio carga trabajos, estos relacionados con las categorías organización.

Del tiempo de trabajo y los factores propios de la actividad de la rotación de los colaboradores.

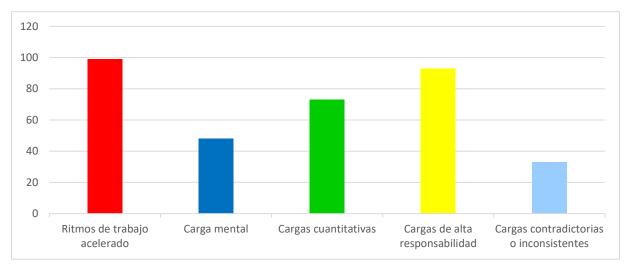
Estos muestra que los factores de riesgo que afectan a los colaboradores están relacionados con el contenido del trabajo, el reconocimiento y como la retroalimentación de su desempeño, así como la claridad para realizar sus funciones, es decir falta de control y liderazgo en posición general.

## 4.5 Resultados globales por dimensión de los factores de riesgo psicosociales

## 4.5.1 Dimensión Carga mental

Dentro de la evaluación del dominio carga de trabajo dio como resultado que la dimensión que influye más en el desempeño laboral y profesional de los colaboradores NAMS "NORTH AMERICA MANUFACTURING SERVICE es el factor de riesgo psicosocial carga mental, resultado obtenido de la suma de los ítems de esta dimensión.

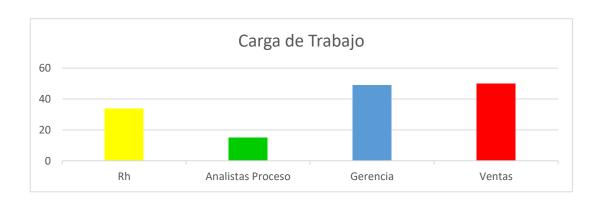
En la Gráfica 4.4., se observa claramente que el factor de riesgo ritmo de trabajo acelerado, representa la calificación más alta de 99, seguido por las cargas de alta responsabilidad con una calificación de 93.



Grafica 4.4 Resultado del dominio Carga de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenido la dimensión ritmos de trabajo acelerado como uno de los resultados más influyentes en todos los colaboradores dentro de la organización, se realizó un análisis por departamento para identificar cuál de ellos se observa más afectado.



Gráfica 4.5 Resultado de la dimensión Carga mental

Fuente: Elaboración propia

La Grafica 4.5 encuesta por departamento muestra al departamento ventas, con una calificación de 50 seguido del departamento de gerencia con una calificación de 49, estos tienen los puntajes más altos para ese factor de riesgo.

Las tareas que se realizan en estos departamentos requieren cierta intensidad mental en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. Así como el factor ritmo de trabajo acelerado se presenta cuando uno o varios de los factores identificados es desfavorable y los colaboradores de estos departamentos involucrados no disponen de los mecanismos adecuados.

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **5.1 Conclusiones**

Los resultados obtenidos en la presente tesis de la Guía de Referencia III "IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO" descrito por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN para los trabajadores de la organización, indicaron que los colaboradores del área administrativo de la empresa NAMS, representa un nivel de riesgo bajo general, los resultados sugieren la necesidad de una mayor difusión de las políticas de prevención de riesgos psicosociales, los programas de prevención de factores de riesgo psicosocial, promover un entorno organizacional de apoyo y prevenir la violencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, la calificación por categoría indicó un nivel alto, donde la principal categoría que represento este nivel de riesgo son la jornadas de trabajo y por la otra parte el dominio representó un nivel muy alto, donde marco carga laboral.

Siendo así, de acuerdo al objetivo Identificar y analizar los factores psicosociales que afectan, el índice de rotación de personal con el fin de aplicar estrategias de mejora continua para todo colaborador que labore dentro de NAMS North América Manufacturing Service. De esta investigación se menciona el resultado obtenido en esta tesis para este caso de estudio si se logró debido a que se identificó que las dimensiones de carga mental, la jornada de trabajo extenso escasa claridad de funciones y escasa o nulo reconocimiento y compensación son los principales factores de riesgos psicosociales que influyen en el desempeño laboral delcentro de trabajo para el personal administrativo de NAMS "NORTH AMERICAN MANUFACTURING SERVICES."

Por último, se realizó un análisis por departamentos, resultándo que los factores de riesgo psicosociales antes mencionados son los que más influyen en el desempeño laboral del centro de trabajo para el personal administrativo.

### 5.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos del diagnóstico, se identificaron áreas de mejora y se desarrollaron recomendaciones o estrategias en beneficio de los colaboradores.

## 5.2.1 Estrategias para el Reconocimiento del desempeño

Se ha demostrado que la ansiedad en el trabajo, el trabajo temporal y, en general, están asociados con muchos indicadores de salud y su relación con los accidentes de trabajo. El trabajo está particularmente estresado y hay poca o ninguna conciencia y compensación para los trabajadores.

A continuación se muestran estrategias para incrementar el reconocimiento y compensación:

- Alinear las recompensas a la estrategia de su organización.
  - Motivación al personal a unirse a la empresa.
  - Influye sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo.
  - Motivar para actuar de manera eficaz.
  - Reforzar la estructura de la empresa para especificar las posiciones diferentes colaboradores.
- Promover una cultura de alto rendimiento y logro de objetivos asegurándose de que los empleados estén plenamente comprometidos.
  - Crear un ambiente de trabajo donde haya una genuina sinceridad, interés y respeto mutuo entre los trabajadores y entre la gerencia y los colaboradores.
  - -Incremento de salario
  - -Promociones internas

- Definir los perfiles de puesto.
- Organizar un proceso formal de evaluación del desempeño para desarrollar sus habilidades y asegurarse de que se desarrollen internamente.
  - -Planes de pago basados en habilidades
  - Capacitaciones internas enfocadas psicología
  - -Sistema de pago para toda la fuerza laboral (productividad)
- Representar gráficamente la distribución del desempeño (rango) del talento humano.
- Restaurar las políticas y los procedimientos del plan de compensación
  - Sueldo base agregando un 25% de la prima vacacional para todos los colaboradores.
  - Tabulación de porcentajes de aumentos de sueldo anual autorizados.
  - Eventos especiales para la familia así como eventos deportivos internos y externos con la asociación de maquiladoras Index.
  - Vales de Despensa.
  - Póliza de seguro, póliza de seguir de vida, póliza por accidente e incapacidad temporal o permanente.
  - Apoyo económico en caso de muerte familiar cercano (papá, mamá, hermano) monto de \$10,000 pesos

# 5.2.1.1Organizacion del tiempo de trabajo y Jornadas de trabajo

Las mejoras en este factor están ligadas al aumento del grado de autonomía otorgando a los trabajadores, la mejora de las tasas de empleo, la distribución de las vacaciones y la elección de las vacaciones según las necesidades individuales.

Estrategias de gestión del tiempo del trabajador:

Atención a los lugares del donde hay autonomía temporal (el ritmo de dicta el trabajo de la maquina en la línea) por motivos de la empresa.

## 5.3 Estrategias para los Factores Carga mental

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés al colaborador que la empresa demuestra por sus trabajadores, en sí que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas actividades. Es necesario que dentro de la empresa las funciones estén bien definidas para colaborador, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

A continuación de muestran estrategias para facilitar la información y la comunicación de los colaboradores:

- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, como los métodos que deben de seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado cada proceso y su responsabilidad.
- Excelencia en los métodos de información a los colaboradores (mas agiles, más claros y precisos) para evitar distorsiones.
- Fijar los planes formativos con forme a las necesidades de la empresa y de los colaboradores.
- Impulsar una sensibilización a la formación continua de los colaboradores (en los niveles jerárquicos).

## 5.4 Guías de prevención y acción

Como medida de prevención y acción de control de los factores de riesgo psicosociales y promoción del entorno organizacional favorable, consultar contenido del Anexo 7.4. Guía de referencia V

Estos son complementos para la mejor compresión de la presente norma (NOM-035-STPS, 2018), y no son de cumplimento obligatorio.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

Almaraz, Araceli. 1998. Tendencias de industrialización maquiladora: implicaciones de la especialización socio–técnica en Nogales, Sonora, *Región y sociedad* IX (16): 107–131.

Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson; 2002.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.

Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146)*. Chichester: Wiley and Sons.

Cox, T., Griffiths, A., y Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.

Chiavenato, I. (2001). Administración: Proceso Administrativo. Ed. Mcgraw Hill. Tercera edición. México.

DOF: 23/10/2018 NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Gómez, C. (2011). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta Colombiana de Psicología 11 (97)-113, 04.

Gonzales Pondal, T. I. (2010). Mobbing. Buenos Aires: Euros Editores S.R.L.

Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984.

Ivancevich, J.M. Matteson, M.T. (1980), *Stress and work: A managerial perspective Glenview, III:* Scott, Foresman.

Ivancevich J. y Matterson M. (1989). El estrés y el trabajo: una perspectiva gerencial, (2 Ed) México: Trillas.

Julián Pérez porto: 2014. Actualizado: 2016 Definición de rotación de personal.

Kiriaki Nayur Heredia Cedano 2019(tesis) "Diagnóstico de factores de Riesgo psicosocial, identificación y prevención: un estudio en caso".

Kungelmann, R (1992). Estrés: La naturaleza y la historia del doloe diseñado.

Maslach, C. &. (1986). Maslach Burnout Inventory. Manual. . Palo alto.

Lara, Blanca, L. Velásquez y L. I. Rodríguez. 2007. Especialización económica en Sonora. Características y retos al inicio del nuevo milenio, *región y sociedad* XIX (número especial): 27–49.

Martín Danza. y Juan Pérez, 1997). INSHT, Factores Psicosociales: Metodología de la evolución.

LEY Federal del Trabajo Última reforma publicada el 23 de abril de 2021.

Martín y Pérez, (1997).CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO (Nota Técnica Prevención 443 del INSHT).

Melgosa, J. (1994). SIN ESTRÉS! Madrid: Editorial Safeliz. Obtenido de https://www.ecorfan.org/actas/A\_1/32.pdf estudios previos.

D. en D.L. José Domingo Moreno Villatoro Agosto 2018.

OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT; 1986. OIT. (2005) Organización Internacional del trabajo. Ausentismo Laboral OIT.

OIT. (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. *DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO 2016*, 188.

Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): Control del Estrés laboral. Madrid. Eudema

NOM-035-STPS. (2018). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Secretaría del Trabajo y Previsión.

Ramos, Mejía. 2013. Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes. España: Bomarzo S.L.

Robbins, Stephen P. y Coul Ter, Mary (2005) Administration. Octava edición PEARSON EDUCACIÓN, México,

Walter Bradford Cannon .1932. Biografia,

William B. Werther. Keith Davis 1995. Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas, sexta edición. ISBN-13: 978-970-10-5913-5.

#### 7. ANEXO

#### 7.1 Anexo 1. Guía de referencia III

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DETRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquelloscentros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO. Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales desu centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizarmis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					

4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo			
5	Considero que las actividades que realizoson peligrosas			

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

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

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

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					

Respondo ante mi jefe por los resultados detoda mi área de trabajo	
--	--

- 15 En el trabajo me dan órdenes contradictorias
- Considero que en mi trabajo me piden hacercosas innecesarias

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares opersonales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuandoestoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Δ	n	۵	v	$\sim$
$\overline{}$	11	▭	А	u

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

		Siempr e	Casi siempr e	Alguna s veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados quedebo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mitrabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					

40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo			
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas quese presentan en el trabajo			

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo deequipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudancuando tengo dificultades					

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

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

52	Las personas que hacen bien el trabajopueden crecer laboralmente			
53	Considero que mi trabajo es estable			
54	En mi trabajo existe continua rotación depersonal			
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo			
56	Me siento comprometido con mi trabajo			

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme librementesin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma dedecisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyena otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades quetengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en micentro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes yusuarios.

En mi	trabajo	debo	brindar	servicio	a
cliente	s o usuai	rios:			

Sí No

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

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

Soy jefe de otros

trabajadores:

Sí

No

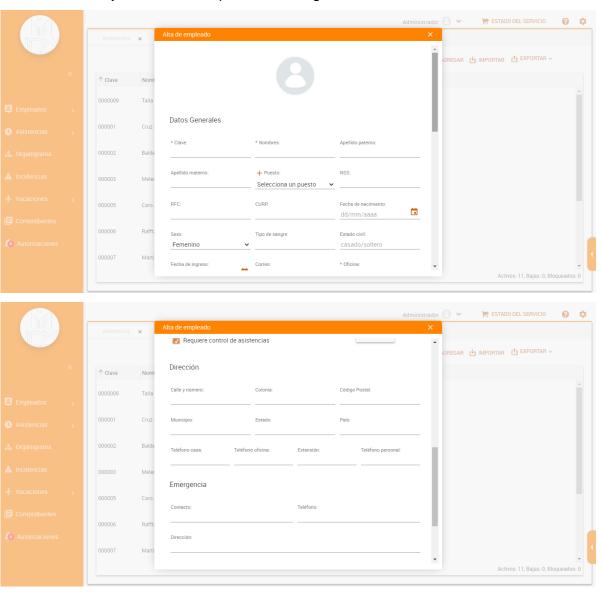
Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

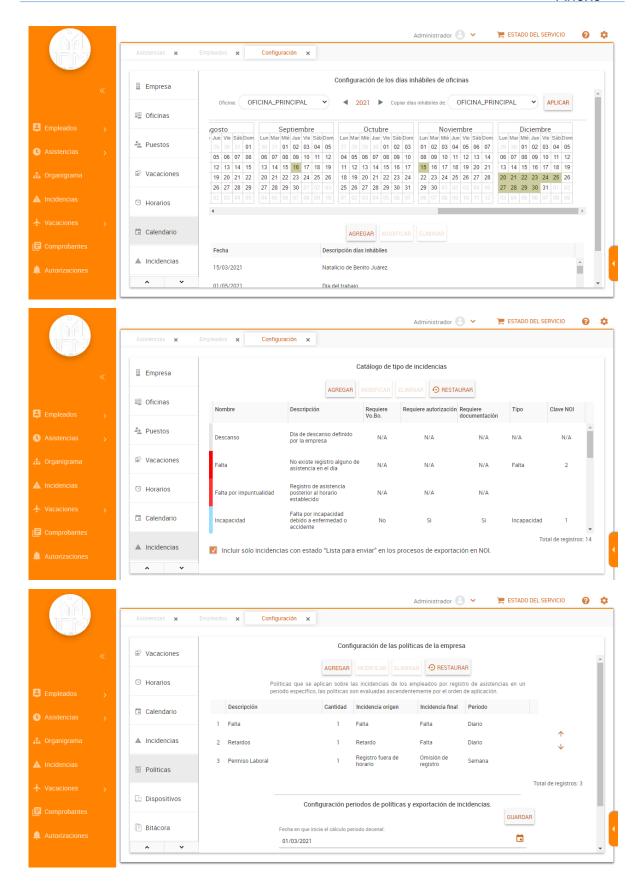
Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personasque supervisa.

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

#### 7.2 Anexo 2. Guía de referencia

Datos del trabajador el contenido de esta sistema NOI ASISNT es un complemento para la mejor comprensión de la Norma y datos personales de los colaboradores, y no es de cumplimiento obligatorio.





#### 7.3 Anexo 3. Guía de referencia IV

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio.

#### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

- 1. Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente quepropicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial-
- 4. La prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- 5. Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos.
- 6. Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención.

- 8. Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.
- 9. Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creenciaso prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- 10. Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas delos trabajadores y empleados.

**Nota:** La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

La política se basa en los principios siguientes:

- Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
  - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con sutrabajo;
  - **b)** Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
  - **c)** Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
  - **d)** Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

- e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
- f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;
- g) Realizan planes de promoción interna, y
- h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- 2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza,pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
- 3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
- 4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales deorganización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, estecentro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos

tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

- 5. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza especifica de la labor de que se trate.
- 6. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conductodel supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
- 7. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite eintervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecida.

#### 7.4 Anexo 4 Guías de prevención y acción.

#### EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio.** 

### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos.
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención.
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.
- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

**Nota:** La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los

planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

La política se basa en los principios siguientes:

- **1.** Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
- **a)** Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo.
- **b)** Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.
- **c)** Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes.
- **d)** Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.
- e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
- **f)** Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes;
- g) Realizan planes de promoción interna, y
- h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
- **2.** En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
- **3.** Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
- **4.** En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de

organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

- **5.** Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
- **6.** Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza especifica de la labor de que se trate.
- **7.** Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
- **8.** Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.



NOMBRE DEL TRABAJO

**AUTOR** 

# 013\_MA\_RAFFTA ALCALA ALEJANDRO.

**ALEJANDRO RAFFTA ALCALA** 

pdf

RECUENTO DE PALABRAS

RECUENTO DE CARACTERES

19780 Words

107492 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

TAMAÑO DEL ARCHIVO

92 Pages

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

**FECHA DEL INFORME** 

Nov 7, 2022 2:15 PM GMT-7

Nov 7, 2022 2:23 PM GMT-7

## • 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base o

- 11% Base de datos de Internet
- 11% Dase de datos de interne

· Base de datos de Crossref

- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

## Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)