



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración



Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el  
ausentismo.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestro en Administración (Alta Dirección)

Presenta

Lourdes Jeanette Sanchez De la Peña

Director de Tesis

Mtro. José de Jesús Hernández Sánchez

Santiago de Querétaro, Diciembre, 2024

La presente obra está bajo la licencia:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



CC BY-NC-ND 4.0 DEED

Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**SinDerivadas** — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

**No hay restricciones adicionales** — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia.

### Avisos:

No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio público o cuando su uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como [publicidad, privacidad, o derechos morales](#) pueden limitar la forma en que utilice el material.



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CD KI MEXICO Y SU RELACION CON  
AUSENTISMO

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestro en Administración (Alta dirección)

**Presenta:**

Lourdes Jeanette Sánchez De la Peña

**Dirigido por:**

Mtro. José de Jesús Hernández Sánchez

**SINODALES**

Mtro. José de Jesús Hernández Sánchez  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtra. Maria de la Luz Hernández del Castillo  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtro. Raul Arturo Alvarado López  
Vocal

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtra. Heryca Natalia Colmenares Sepúlveda  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

M. en A. Sandra Guadalupe Morales Olivares  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Dr. Director de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Dra. Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario  
Santiago de Querétaro  
Diciembre, 2024  
**México**

## RESUMEN

La salud mental y emocional de los empleados es fundamental para asegurar un entorno laboral saludable y eficiente. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (NOM 035) establece directrices para identificar y prevenir riesgos psicosociales en los lugares de trabajo. Esta investigación se enfoca en aplicar el cuestionario Referencia II de la NOM 035 en el Centro de Distribución de KI Industries en Queretaro, con el propósito de detectar los riesgos psicosociales existentes y su posible relación con el ausentismo laboral.

El estudio analiza factores como el ambiente laboral, la carga de trabajo, la duración de la jornada laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Los resultados muestran que el 47.3% de los empleados presentan un nivel de riesgo psicosocial nulo o bajo, el 42.1% un nivel medio y el 10.5% un nivel alto. Se identificaron áreas críticas para el personal sindicalizado como limitada o nula posibilidad de desarrollo y falta de control y autonomía sobre el trabajo, mientras que en el personal administrativo se identificaron áreas críticas como carga mental, cargas de alta responsabilidad y cargas cuantitativas. Estos hallazgos resaltan la necesidad de intervenciones específicas para cada grupo de empleados.

El bajo nivel de ausentismo y rotación sugiere que, a pesar de los riesgos identificados, los empleados mantienen una alta tasa de asistencia, posiblemente debido a medidas efectivas y un ambiente laboral positivo. La empresa ha implementado programas de reconocimiento y ha reforzado la cultura organizacional, lo que ha mejorado la confianza y comunicación entre los empleados.

Para seguir mejorando, se trabajará como siguientes pasos con recursos humanos, para revisar la posibilidad de implementar programas de bienestar que incluyan talleres de manejo de estrés, gestión del tiempo y apoyo emocional. Se considera que estas iniciativas pudieran abordar los riesgos psicosociales identificados y demostrar el compromiso de la empresa con el bienestar de los empleados, beneficiando tanto a los empleados como a la organización a largo plazo.

En resumen, la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el Centro Distribución de KI Industries en Queretaro, junto con políticas de recursos humanos bien diseñadas, pueden llevar a un entorno laboral mas saludable y estable, promoviendo la salud y satisfacción de los empleados.

## **SUMMARY**

The mental and emotional health of employees is fundamental to ensure a healthy and efficient work environment. The Official Mexican Standard NOM-035-STPS-2018 (NOM 035) establishes guidelines to identify and prevent psychosocial risks in workplaces. This research focuses on applying the Reference II questionnaire of NOM 035 at the KI Industries Distribution Center in Querétaro, with the purpose of detecting existing psychosocial risks and their possible relationship with absenteeism.

The study analyzes factors such as the work environment, workload, working hours, and work-life balance.

The results show that 47.3% of employees present a null or low level of psychosocial risk, 42.1% a medium level, and 10.5% a high level. Critical areas were identified for unionized personnel, such as limited or no development opportunities and lack of control and autonomy over work, while for administrative personnel, critical areas included mental load, high responsibility loads, and quantitative loads. These findings highlight the need for specific interventions for each group of employees.

The low level of absenteeism and turnover suggests that, despite the identified risks, employees maintain a high attendance rate, possibly due to effective measures and a positive work environment. The company has implemented recognition programs and reinforced organizational culture, which has improved trust and communication among employees.

To continue improving, the next steps will involve working with human resources to review the possibility of implementing wellness programs that include stress management workshops, time management, and emotional support. It is considered that these initiatives could address the identified psychosocial risks and demonstrate the company's commitment to employee well-being, benefiting both employees and the organization in the long term.

In summary, the evaluation and management of psychosocial risks at the KI Industries Distribution Center in Querétaro, along with well-designed human resources policies, can lead to a healthier and more stable work environment, promoting employee health and satisfaction.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, cuya guía y amor incondicional han sido la luz que ha iluminado mi camino a lo largo de mi vida. A mi hermano, mi compañero eterno, cuya presencia compartiendo risas y apoyo siempre ha sido motivo de alegría. A mi Aby y abuelos, por ese cariño incondicional siempre brindado. Gracias a todos por enseñarme el valor de la familia y por ser ejemplo de fortaleza y ternura.

## **AGRADECIMIENTOS**

A los miembros de mi equipo de trabajo, cuya colaboración y apoyo han sido fundamentales en este viaje. A mis líderes a lo largo de mi carrera profesional, por su confianza en mis capacidades, su orientación y liderazgo han sido cruciales para mi desarrollo profesional y personal.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>I</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>XI</b>
<b>1.INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Problema de Investigación</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Objetivo General</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Preguntas de Investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Pertinencia</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Justificación</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Hipótesis</b>	<b>5</b>
<b>1.7 Variables Independientes y Dependientes</b>	<b>5</b>
<b>1.8 Indicadores</b>	<b>5</b>
<b>1.9 Tipo de Tesis y enfoque</b>	<b>6</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Ausentismo</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Incapacidades laborales</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Salud mental</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Ambiente laboral</b>	<b>15</b>



<b>2.6 Entorno organizacional favorable</b>	<b>16</b>
<b>2.7 NOM 035 y encuesta propuesta por la NOM</b>	<b>17</b>
<b>2.8 Productividad</b>	<b>18</b>
<b>2.9 Ley federal de trabajo artículo 3Bis hostigamiento y acoso sexual</b>	<b>19</b>
<b>2.10 Administración de personal</b>	<b>20</b>
<b>2.11 Motivación</b>	<b>21</b>
<b>2.12 Rotación</b>	<b>22</b>
<b>3. CASO DE ESTUDIO – KI INDUSTRIES</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Origen</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Situación actual</b>	<b>25</b>
<b>3.3 Distribución e infraestructura</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Misión</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Visión</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Política integral de calidad y ambiental</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Política de factores de riesgo psicosocial y violencia laboral</b>	<b>28</b>
<b>3.8 KI Industries y acciones con enfoque a factores de riesgo psicosocial</b>	<b>29</b>
<b>3.9 Valores</b>	<b>32</b>
<b>4. METODOLOGIA</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Diseño del estudio y/o investigación</b>	<b>34</b>
<b>4.2 Tipo de estudio</b>	<b>34</b>
<b>4.3 Instrumentos</b>	<b>34</b>
<b>5. RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>5.1 Resultados del cuestionario Referencia II de la NOM 035</b>	<b>35</b>
<b>5.1.1 Resultados de la calificación final</b>	<b>36</b>
<b>5.1.2 Resultados de la calificación final por colaborador</b>	<b>38</b>
<b>5.1.3 Resultados de la calificación por categoría</b>	<b>40</b>

<b>5.1.4 Resultados de la calificación por dominio</b>	<b>44</b>
<b>5.1.5 Análisis detallado de resultados personal sindicalizado</b>	<b>47</b>
➤ <b>Falta de control sobre el trabajo (Categoría→Factores propios de la actividad)</b>	<b>48</b>
➤ <b>Jornada de trabajo (Categoría→Organización del tiempo de trabajo)</b>	<b>50</b>
➤ <b>Interferencia en la relación trabajo-familia (Categoría→Organización del tiempo de trabajo)</b>	<b>51</b>
➤ <b>Condiciones en el ambiente de trabajo (Categoría→Ambiente de trabajo)</b>	<b>52</b>
<b>5.1.6 Análisis detallado de resultados personal administrativo</b>	<b>53</b>
➤ <b>Carga de trabajo (Categoría →Factores propios de la actividad)</b>	<b>53</b>
➤ <b>Jornada de trabajo (Categoría →Organización del tiempo de trabajo)</b>	<b>56</b>
➤ <b>Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría →Organización del tiempo de trabajo)</b>	<b>57</b>
<b>5.2 Resultados de preguntas adicionales</b>	<b>58</b>
<b>5.3 Resultados del Cuestionario Guía de referencia I de la Norma -035, Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.</b>	<b>67</b>
<b>5.4 Ausentismo y rotación en el Centro de distribución de KI Industries</b>	<b>69</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>74</b>
<b>APENDICE A - ABREVIATURAS</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO A</b>	<b>79</b>

<b>ANEXO B</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO C</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO D</b>	<b>85</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla</b>		<b>Pág.</b>
1	Numero de Colaboradores en cada nivel de riesgo en base a la calificación final	37
2	Calificación final del cuestionario por colaborador	39
3	Numero de colaboradores en cada nivel de riesgo (sindicalizado/administrativo)	40
4	Resultados por categoría por colaborador	41
5	Número de empleados por categoría en cada nivel de riesgo, sindicalizados y administrativos	42
6	Nivel de riesgo por dominio, por colaborador.	44
7	Nivel de riesgo por dominio y categoría, por colaborador.	45
8	Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Falta de control sobre el trabajo”.	49
9	Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Jornada de trabajo”.	50
10	Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Interferencia en la relación trabajo-familia”.	51
11	Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Condiciones en el ambiente de trabajo”.	52

12	Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Carga de trabajo”. Primera Parte	54
13	Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Carga de trabajo”. Segunda Parte	55
14	Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Jornada de trabajo”.	56
15	Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Interferencia en la relación trabajo-familia”.	57
16	Resultados de rotación y ausentismo 2024	69

**INDICE DE FIGURAS**

<b>Fig.</b>		<b>Pág.</b>
1	KI Global Reach	26
2	Opciones de respuesta de preguntas / escala de criterios encuesta 2021	31
3	Distribución de resultados de encuesta, factores de riesgo psicosocial	32
4	Imagen de la tabla 3 proporcionada por la NOM 035	35
5	Grafica de numero de colaboradores en cada nivel de riesgo	37
6	Porcentaje de trabajadores en cada nivel de riesgo	39
7	Nivel de riesgo por categoría sindicalizados	43
8	Nivel de riesgo por categoría personal administrativo	43
9	Nivel de riesgo por dominio personal sindicalizado	46
10	Nivel de riesgo por dominio, personal administrativo	47
11	Pregunta 47- ¿Que tan estresado/presionado me siento cuando hago mi trabajo?	58
12	Pregunta 48- Si pudiera pre feriria trabajar en otro lugar	59
13	Pregunta 50- Existe algún tema de tu vida personal o laboral que te genere estrés, preocupación o frustración	60
14	Pregunta 51. Si tuvieras la oportunidad de poder platicar este tema con un profesional (psicólogo) lo harías.	60

15	Pregunta 52. Si pudieras platicar con un profesional (psicólogo), platicarías temas personales o relacionados con el trabajo	61
16	Pregunta 53. Actualmente pláticas con algún psicólogo	61
17	Pregunta 54. Consideras que existe alguna situación personal o laboral que afecte tu desempeño laboral	62
18	Pregunta 72. Cantidad de colaboradores en cada rango de edad.	63
19	Pregunta 73. Porcentaje de colaboradores de cada sexo.	63
20	Pregunta 74. Porcentaje de colaboradores que tienen o no tienen hijos.	64
21	Pregunta 75. Cantidad de hijos que tienen los colaboradores	64
22	Pregunta 76. Estado civil de los colaboradores.	65
23	Pregunta 77. Años que llevan los colaboradores laborando en KI	65
24	Pregunta 78. Área en que laboran los colaboradores encuestados	66
25	Pregunta 79. Ambiente de trabajo según los colaboradores	66
26	Porcentaje de colaboradores que han presenciado o sufrido acontecimientos que pudieran resultar traumáticos.	67

27	Porcentaje de colaboradores con recuerdos recurrentes del acontecimiento.	68
28	Sueños recurrentes relacionados con el acontecimiento	68
29	Preguntas de identificación de impacto de acontecimiento traumático severo en los colaboradores.	69



## **1.INTRODUCCION**

En el ámbito laboral, la salud mental y emocional de los trabajadores son un aspecto crucial que debe ser atendido para garantizar un entorno de trabajo saludable y productivo. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (NOM 035) proporciona un marco para identificar y prevenir los riesgos psicosociales en los centros de trabajo, con el objetivo de proteger el bienestar de los empleados.

Esta tesis tiene como propósito aplicar el cuestionario Referencia II de la NOM 035 en del Centro de distribución de KI Industries en Queretaro. El objetivo principal es identificar los riesgos psicosociales que puedan estar presentes en esta organización. Además, se busca determinar si existe una relación entre estos riesgos y el ausentismo laboral, un problema que puede afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral.

El estudio se enfocará en evaluar diversos factores que influyen en el bienestar de los empleados, tales como el ambiente de trabajo, la carga laboral, la duración de la jornada laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal. A través de la aplicación del cuestionario y el análisis de los datos obtenidos, se espera identificar los riesgos psicosociales presentes en este centro de trabajo, para en un futuro, en conjunto con el área de recursos humanos poder proporcionar recomendaciones y establecer acciones que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y reducir la rotación y ausentismo.

La relevancia de este estudio radica en la necesidad de crear entornos laborales que promueven la salud y el bienestar de los empleados. Al identificar y abordar los riesgos psicosociales, las organizaciones no solo cumplen con las normativas vigentes, sino que también fomentan un ambiente de trabajo mas seguro y productivo. Este enfoque integral no solo beneficia a los empleados, sino que también mejora el rendimiento y la sostenibilidad de la empresa.

En conclusión, esta tesis pretende ofrecer una visión detallada de los riesgos psicosociales en el Centro de Distribución de KI Industries y su posible relación con el ausentismo laboral, proporcionando así una base para futuras mejoras en la gestión del bienestar laboral. La implementación de recomendaciones derivadas de este

estudio no solo beneficiará a los colaboradores, sino que también contribuirá al éxito de la organización.

## **1.1 Problema de Investigación**

Como establece la Dra. Sonia Villareal Rueda, en su publicación, “Factores de Riesgo Psicosocial”, La Organización Internacional del Trabajo ha determinado que hay nuevos tipos de padecimientos profesionales a los cuales es necesario prestar atención, entre los que se incluyen los factores de riesgo psicosocial. Estos riesgos psicosociales afectan en los centros de trabajo sin distinción en países desarrollados y en vías de desarrollo. Países desarrollados como Canadá, llevan más tiempo reconociéndolos, así como el efecto que puede tener en los trabajadores. En los últimos años, en México se han hecho estudios sobre el impacto de los factores de riesgo psicosocial y es de ahí que surge la NOM-035-STPS-2018. (Rueda, 2022)

El personal de KI Industries se encuentra preocupado por buscar la manera de mitigar los riesgos psicosociales que pudieran estar presentes en la institución. Por lo que es de suma importancia como primer paso, poder identificar los riesgos psicosociales existentes. En las instituciones es común estar enfocados en los resultados monetarios determinados por el corporativo, ignorando las necesidades de los colaboradores. Su seguridad física y psicológica deben siempre tener prioridad sobre cualquier resultado monetario de la organización, ya que ellos son los que ayudan a llegar a estos resultados.

KI Industries en este momento tiene una gran área de oportunidad; han ocurrido situaciones que hacen darse cuenta a los miembros de la organización que no se cuenta con una forma efectiva de identificar como están realmente los colaboradores; es por lo que esta investigación estará enfocada en identificar los riesgos psicosociales presentes en una de las tres plantas de KI Industries localizadas en Queretaro, particularmente en el Centro de Distribución.

A su vez, se va a trabajar en definir la relación que estos riesgos psicosociales tienen con el ausentismo en este centro de trabajo.

En KI Mexico, la alta dirección se preocupa por sus colaboradores; su salud y seguridad son lo más importante, es por lo que esta investigación es de gran relevancia dentro de la empresa, la Gerente de Operaciones del Centro de Distribución realmente tiene interés en tener un equipo de colaboradores que estén bien física y psicológicamente, dentro y fuera de la organización.

## **1.2 Objetivo**

### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar los riesgos psicosociales presentes en el Centro de Distribución “KI Industries México” para la prevención de la organización.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a. Identificar y analiza los factores de riesgo psicosocial presentes en el Centro de Distribución de KI Industries Mexico por medio de la aplicación de la encuesta propuesta por la NOM 035.
- b. Agregar al cuestionario preguntas que permitan identificar la condición psicosocial actual de los colaboradores de KI Industries México.
- c. Analizar los resultados de ausentismo durante 2024 en el centro de distribución, y relacionar con los riesgos psicosociales identificados.

## **1.3 Preguntas de investigación**

- a. ¿Qué factores de riesgo psicosocial están presentes en el Centro de Distribución de KI Industries en Queretaro México?
- b. ¿Cómo pueden identificarse estos factores de riesgo psicosocial en el Centro de distribución de KI Industries Queretaro México?
- c. ¿Los factores de riesgo psicosocial identificados, se relacionan con el ausentismo de KI Industries Centro de Distribución?
- d. ¿Cuáles de los factores de riesgo psicosocial presentes en el Centro de Distribución de KI Industries México, requieren de acciones para reducirlos o mitigarlos?

## **1.4 Pertinencia**

Detectar los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización es de suma importancia por varias razones:

- La presencia del estrés laboral puede afectar la salud mental y física de los colaboradores generando ansiedad o depresión.
- El ambiente laboral se puede ver afectado debido a la presencia de factores de riesgo psicosocial.
- La productividad de los trabajadores puede incrementar al sentirse valorados, escuchados y motivados.
- Reducción de costos relacionados con rotación, ausentismo, problemas de salud, baja productividad.
- Cumplimiento legal con la NOM-035

## **1.5 Justificación**

Esta investigación es de gran trascendencia social para KI Industries y sus colaboradores, especialmente a el personal del Centro de Distribución en Queretaro; permitiendo identificar los factores de riesgo psicosocial dentro de este centro de trabajo, y con esto, en un futuro poder trabajar con el equipo de recursos humanos para buscar la forma de reducirlos.

Impulsar un ambiente laboral favorable es un punto crítico para la Gerente de Operaciones del Centro de Distribución, por lo que esta investigación es clave para identificar el impacto que los factores psicosociales lleguen a impactar en el ambiente de trabajo y el ausentismo de los colaboradores.

En el Webinar presentado por la empresa Corame, titulado, “las bondades de la implementación de la norma oficial mexicana, NOM-035- STPS-2018” mostraron cifras alarmantes recopiladas por Sodexo Beneficios e Incentivos México, que establecen que 75% de los empleados Mexicanos, sufre estrés laboral. Es imperante identificar como organización, la situación actual de los colaboradores de KI Industries Centro de Distribución y de ser necesario, implementar con el departamento de

recursos humanos las acciones a tomar para generar un mejor entorno laboral.  
(Adame, 2022)

De manera directa se verán beneficiados:

- Colaboradores de KI Industries Centro de Distribución
- Alta dirección y equipo de RH de KI Industries
- Familias de los colaboradores de KI Industries Centro de Distribución

De manera indirecta:

- Personales operativos y administrativo de las otras plantas de KI

Los resultados de esta investigación podrían impulsar al equipo de recursos humanos de KI Industries a querer identificar los factores psicosociales presentes en toda la organización.

## **1.6 Hipótesis**

Este tipo de investigación no requiere que se plantee una hipótesis.

## **1.7 Variable Independiente y Dependiente**

- Variable dependiente: Ausentismo
- Variable Independiente: Factores de riesgo psicosocial (Algunas de las que se buscan erradicar en KI Industries son los siguientes: Acoso laboral o sexual, Hostigamiento, Acontecimientos traumáticos severos, Violencia laboral y malos tratos, Estrés laboral)

## **1.8 Indicadores**

- Ausentismo
- Factores de riesgo psicosocial

## **1.9 Tipo de Tesis y Enfoque**

El Método de la tesis será cualitativa, descriptiva, ya existe algo de información en relación con el tema e incluso investigaciones previas, se aplicarán encuestas para poder identificar factores de riesgo psicosocial presentes en el Centro de Distribución de KI Industries Mexico Queretaro.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Factores de riesgo psicosocial

Factores de riesgo psicosocial se definen como “Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo..” (Social, 2019)

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, las siguientes condiciones pueden afectar a los trabajadores, generando factores de riesgo psicosocial:

1. Exceso de exigencias psicológicas: si es requerido que el empleado trabaje rápido , no puede expresar su opinión o debe tomar decisiones difíciles y rápidas.
2. Falta de influencia y desarrollo: cuando al trabajador no le hace sentido el trabajo que desempeña, no puede tomar decisiones, no se siente autónomo, o su horario laboral no puede adaptarse a necesidades familiares.
3. Falta de apoyo y calidad de liderazgo: Si no se tiene información requerida a tiempo, no se tiene claridad en las responsabilidades o si no se cuenta con apoyo de supervisor o compañeros.
4. Escasas compensaciones: cuando el trabajador no está conforme con su salario, prestaciones y siente inestabilidad laboral.
5. La doble presencia: cuando aparte de trabajar se tienen compromisos y responsabilidades en el hogar. (Riesgos psicosociales, n.d.)

Desde siempre el trabajar ha sido una actividad que genera riesgos de salud en los individuos, a lo que mayor enfoque se le ha puesto es como mitigar riesgos físicos a la salud, pero se ha demostrado que también existen factores dentro y fuera de los centros de trabajo que pueden generar riesgos psicosociales.

Bernardino Ramazzini, hizo muchos estudios relacionados con la salud en el trabajo e hizo aportaciones de medidas para prevención de riesgos. Ramazzini publicó en 1700 el “Tratado de enfermedades de los artesanos”, donde por primera vez se plasman los riesgos en el trabajo y como pueden afectar la salud. (Bernardino Ramazzini (1633-1714), 2022)

En el libro “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, de la Organización mundial de la Salud, establece como desde 1974 los estados que forman parte de la OMS empezaron a prestar atención a los factores psicosociales y las afectaciones de estos en la salud y el desarrollo humano. Raija Kalimo, en este mismo libro establece que los factores psicosociales son los que más influyen en la salud de los trabajadores. (Raija Kalimo, 1988)

En el artículo “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico” Bernardo Moreno Jimenez, menciona que la Organización Internacional del trabajo (OIT), en 1986, en su documento “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, conceptualizó los factores de riesgo psicosocial; en este documento la OIT establece que los factores psicosociales son complejos ya que tienen relación con la experiencia y percepciones de cada trabajador. Este documento de la OIT establece que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”(Moreno-Jiménez, 2014)



El término “riesgo psicosocial” es relativamente reciente, y se empezó a poner atención a estos en otros países mucho antes que en México.

Cada empresa es diferente, con su misión, visión, valores, que van rigiendo su camino. En la actualidad las empresas empiezan a percatarse de lo importante que es el factor humano dentro de las organizaciones. Pero no todas dedican los recursos ni el tiempo necesario para desarrollar, y cuidar a sus empleados, ni hacerlos sentir importantes para la organización.

Adicional a las iniciativas propias de las empresas, existen “Normas Oficiales Mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.” (Social, Gobierno de Mexico, 2019). Otro organismo que igual genera normas con enfoque a los trabajadores es la secretaria de Comercio y Fomento industrial.

Algunas de las normas son:

- NOM-002-STPS-2010, CONDICIONES DE SEGURIDAD - PREVENCION Y PROTECCION CONTRA INCENDIOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO
- NOM-011-STPS-2001, CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO DONDE SE GENERE RUIDO
- NOM-019-STPS-2011, CONSTITUCION, INTEGRACION, ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE
- NOM-025-STPS-2005, CONDICIONES DE ILUMINACION EN LOS CENTROS DE TRABAJO.
- NOM-030-STPS-2009, SERVICIOS PREVENTIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-FUNCIONES Y ACTIVIDADES

- NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACION

A pesar de que muchas de estas normas son de carácter obligatorio, la realidad es que hoy en día la mayoría de las empresas dan cumplimiento a lo básico de estas normas.

Las normas arriba mencionadas, tienen enfoque al bienestar de los colaboradores, pero es hasta el 2018 que el gobierno de Mexico expidió una norma 100% enfocada a los factores de riesgo psicosocial.

- NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN ELTRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

El objetivo principal de la NOM 035, es “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” Es importante mencionar, que la NOM no establece que sea responsabilidad del patrón hacer evaluaciones psicológicas a los trabajadores ni medir el estrés. (Social, 2019)

Las interacciones entre las personas y su ambiente siempre han generado factores que afectan su comportamiento y salud. Las condiciones laborales no son la excepción, pero la realidad es que las empresas apenas se están preparando para ponerles atención, identificar factores psicosociales que afectan la salud, rendimiento y satisfacción de los trabajadores.

En otras palabras, los factores psicosociales son derivados de la interacción que tienen los factores extralaborales como las costumbres, culturas, capacidades, necesidades, expectativas, condiciones personales fuera del trabajo; y su interacción con los factores intralaborales como el medio ambiente del trabajo, satisfacción del trabajo, condiciones del trabajo.

Los síntomas de los factores de riesgo psicosocial son las señales que muestran que un colaborador está sufriendo un problema psicológico, estos se pueden clasificar en:

1. Emocionales: estrés, ansiedad, irritabilidad, depresión, etc.
2. Cognitivos: pensamientos negativos, dificultad para aprender cosas y concentrarse, etc.
3. Conductuales: Agresividad, aislamiento social, consumo de drogas o alcohol, etc.
4. Físicos: dolor de cabeza, cansancio, problemas digestivos, cardiovasculares, etc.

(EFECTOS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, Noviembre 2022)

## 2.2. Ausentismo

En el libro “Psicología del trabajo” de Victoria Zarco y Jose Maria Gonzalez, definen el ausentismo como la ausencia temporal de un colaborador a su puesto de trabajo. El ausentismo puede ser planeado o no, voluntario o no, de corta o larga duración.

El ausentismo en las organizaciones genera un impacto negativo, principalmente derivando en una pérdida de productividad. (Gonzalez, 2014)

Según la pagina de Jobatus, un porcentaje de ausentismo ideal se encuentra entre el 2% y el 4% anual. Este rango se considera manejable y razonable en la mayoría de las organizaciones. Un nivel de ausentismo alto puede indicar problemas en el entorno laboral, como falta de motivación, insatisfacciones laborales o un ambiente de trabajo toxico. (Jobatus, 2024)

Según Valentín Elorza, en su artículo titulado “Las 7 causas comunes del absentismo laboral” publicado en la página web Psicología y mente, comenta que las principales causas del ausentismo laboral pueden clasificarse en varias categorías, y entenderla es crucial para abordar este problema de manera efectiva.

- Problemas de salud: Una de las causas comunes de ausentismo es la salud. Esto incluye enfermedades físicas y también enfermedades de salud mental, como la ansiedad y depresión.
- Estrés y agotamiento: Cuando los empleados se sienten abrumados por sus responsabilidades (laborales o familiares) o cuando las jornadas de

trabajo son extensas, los colaboradores pueden presentar agotamiento, lo que puede llevarlos a ausencias frecuentes.

- Problemas personales: Los problemas personales como conflictos familiares o financieros, también pueden afectar la asistencia laboral. Estos problemas pueden distraer a los empleados y hacer que se sientan incapaces de cumplir con sus responsabilidades laborales.
- Falta de motivación: La falta de motivación y satisfacción en el trabajo pueden llevar a un aumento de ausentismo. Los empleados que no se sienten valorados o que no encuentran que su trabajo es significativo son mas propensos a faltar.
- Condiciones laborales: Malas condiciones laborales, como un ambiente de trabajo inseguro o insalubre pueden contribuir al ausentismo. (Elorza, 2022)

A nivel KI Mexico, los temas que consideramos dentro del cálculo del ausentismo son los siguientes:

- Incapacidad por enfermedad
- Incapacidad por accidente
- Incapacidad por accidente en el trayecto
- Permiso sin goce
- Falta justificada
- Falta injustificada
- Suspensiones
- Asamblea o paros
- Incapacidad por maternidad
- Incapacidad por enfermedad de trabajo

La fórmula que empleamos en KI Mexico para calcular el ausentismo es la siguiente:

$$Ausentismo = \frac{AT}{PC * DL}$$

AT= Total de dias que estuvieron ausentes todos los colaboradores

PC= # Promedio de colaboradores

DL= Dias laborados

### **2.3. Incapacidades laborales**

A lo largo de la vida laboral, todas las personas están expuestas a situaciones dentro y fuera del trabajo que los pueden llevar a sufrir alguna incapacidad.

Según la página de internet de Altas IMSS “incapacidad se entiende cuando un trabajador disminuye o pierde la aptitud para desarrollar un trabajo, como consecuencia de una alteración física o funcional del cuerpo humano, es decir, le es incapaz de realizar una acción con la potencia de como lo hacía, ya sea de manera temporal o total.” (Incapacidades en el IMSS, 2022)

“El IMSS, es la Institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto.” (Conoce al IMSS, s.f.)

En la página del Gobierno de Mexico, está publicado un artículo titulado “Incapacidades Laborales, tipos e implicaciones” que nos ayuda a proporcionar algunas definiciones básicas para entender términos relacionados con la palabra incapacidad en Mexico, y que tipos de incapacidades reconoce el IMSS. Este artículo hace referencia a definiciones de la ley federal del trabajo como se verá a continuación y a la ley del seguro social. (Incapacidades Laborales, tipos e implicaciones, 2022)

Según Ley Federal del Trabajo en el artículo 473, establece que los riesgos de trabajo, son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Un accidente de trabajo, según la ley Federal del Trabajo artículo 474 y Ley del Seguro Social artículo 42, “es una lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. Así como los

accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél”

Una enfermedad de trabajo, según Ley Federal del Trabajo artículo 475 y Ley del Seguro Social artículo 43 “es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.”

En los últimos años, la secretaría de trabajo y previsión social ha presentado propuestas para reconocer nuevas enfermedades, se ha buscado modificar las tablas de enfermedades reconocidas incluyendo enfermedades como el COVID 19 y enfermedades de tipo psicosocial. (Social, Gobierno de Mexico, 2022)

La propuesta está en espera del visto bueno de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (Conamer), una vez validada la propuesta pasara a la cámara de diputados para seguir con el proceso legislativo. Esta propuesta esta alineada con la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual entró en vigor en febrero del 2022. (Hernández, 2022)

## **2.4. Salud mental**

Salud mental se refiere al estado de bienestar emocional, psicológico y social de una persona. Afecta como pensamos, sentimos, actuamos y también influye en como manejamos el estrés, como nos relacionamos con los demás y como tomamos decisiones. La salud mental es fundamental para el bienestar general y el funcionamiento efectivo en la vida diaria. Mantener una buena salud mental implica desarrollar habilidades emocionales, tener relaciones positivas y contar con un entorno de apoyo.

(Felman, 2021)

Beneficios de una buena salud mental:

- Manejo del estrés: Las personas con buena salud mental pueden enfrentar situaciones estresantes de manera más efectiva.
- Relaciones saludables: Facilita construir y mantener relaciones positivas y significativas.

- Mayor productividad: Contribuye a un mejor desempeño laboral y académico.
- Bienestar general: Promueve una sensación de satisfacción y felicidad en la vida.
- Riesgos de una mala salud mental:
- Problemas de salud física: Puede aumentar el riesgo de enfermedades como la hipertensión, y enfermedades cardíacas.
- Dificultades en las relaciones: Puede llevar a conflictos o aislamiento social.
- Bajo rendimiento: Afecta negativamente el desempeño laboral y académico.
- Riesgo de trastornos mentales: Incrementa la posibilidad de desarrollar trastornos como la ansiedad y depresión.

(Salud Mental, 2024)

## **2.5. Ambiente laboral.**

El ambiente laboral es un aspecto fundamental en cualquier empresa u organización, ya que puede afectar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Un buen clima laboral, aparte de mejorar el bienestar de los empleados ayuda a mejorar su productividad y reduce la rotación de personal.

El ambiente laboral se refiere al conjunto de condiciones física, sociales y psicológicas en las que los empleados realizan su trabajo. Estas condiciones incluyen la infraestructura de la empresa, la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y la cultura organizacional. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por la armonía, la confianza y la comunicación efectiva entre los colaboradores y sus líderes.

Uno de los principales factores que influyen en el ambiente laboral es el estilo de liderazgo. Cuando los líderes promueven un ambiente de respeto, apoyo y reconocimiento, tienden a generar un ambiente laboral positivo. Por el lado contrario, los líderes autoritarios y tóxicos pueden crear un ambiente laboral de motivador y estresante. Según Eva María Iglesias Guzmán, en su artículo “Un buen clima laboral favorece el bienestar de las personas y la productividad de las empresas”, un líder

toxico es aquel que es autoritario, que suele apropiarse de los méritos ajenos y supervisa excesivamente a sus subordinados, privándolos de autonomía; este tipo de líder tiende a afectar negativamente la salud psicosocial de sus colaboradores.

Otro factor importante es la comunicación dentro de la empresa. Una comunicación abierta y transparente fomentan la confianza y el sentido de pertenencia entre los empleados. Cuando los colaboradores se sienten valorados y escuchados, es mas probables que se comprometan con la empresa y su desempeño sea optimo.

La infraestructura y las condiciones físicas del lugar de trabajo también juegan un papel importante en el ambiente laboral. Un entorno limpio, seguro y bien equipado, tiende a mejorar la satisfacción y rendimiento de los colaboradores. Adicional, políticas de salario emocional como, horarios flexibles y programas de salud, pueden contribuir a un ambiente laboral positivo.

El buen ambiente laboral beneficia a los empleados, pero también a la empresa. Un buen clima laboral reduce la rotación de personal y el ausentismo, aumenta la productividad y compromiso de los trabajadores; y con esto la rentabilidad de la empresa.

(Guzman, 2024)

## **2.6. Entorno organizacional favorable**

Entorno Organizacional favorable según la NOM 035, define como “Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.” (Social, 2019)

Un entorno organizacional favorable, es aquel en el que los empleados se sienten valorados, respetados y motivados para alcanzar sus objetivos y los de la organización. Este tipo de entornos se caracteriza por la comunicación abierta, la colaboración entre miembros del equipo y la confianza en los procesos de trabajo. Las organizaciones con un entorno favorable fomentan una cultura positiva, donde la



innovación, el aprendizaje continuo y la toma de decisiones compartida son parte del día a día.

Un ambiente de trabajo favorable también se base en el liderazgo efectivo, en el que los líderes no dirigen, sino que inspiran y guían a su equipo hacia el éxito. Además, promueve el bienestar de los empleados, asegurando que tengan un equilibrio en su vida personal y profesional. Este entorno además de ayudar a aumentar la satisfacción laboral, tiende a mejorar el rendimiento de los colaboradores, reduce el ausentismo y la rotación del personal.

Un entorno organizacional favorable ayuda a crear una atmosfera donde los empleados pueden desarrollarse plenamente, lo que contribuye a que la organización logre sus metas de forma mas eficiente. (Baumgartner, n.d.) (Meyer, 2024)

## **2.7. NOM 035 y encuesta propuesta por la NOM**

El objetivo principal de la norma, de acuerdo con lo establecido en la norma, es lo siguiente: “Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Social, Gobierno de Mexico, 2019)

Según la cantidad de colaboradores que tenga cada Centro de trabajo, la norma establece requisitos específicos. Estos requisitos están divididos en 3 grupos, según la cantidad de colaboradores.

### **a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.**

- Establecer y vivir una política de prevención de riesgos psicosociales, esta política debe contemplar prevenirlos, prevenir la violencia laboral y promover un entorno organizacional favorable.
- Establecer medidas para prevenir factores de riesgo psicosocial.
- A los trabajadores que fueron expuestos a acontecimientos traumáticos severos en el trabajo, o en actividades relacionadas con lo laboral, es necesario generar espacios donde puedan ser atendidos.
- Dar información a los trabajadores de las acciones tomadas como empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial y las posibles consecuencias y efectos de los factores de riesgo psicosocial sobre los individuos.

**b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores:**

- Adicional a los puntos del inciso a), se debe:
- Analizar e identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el centro de trabajo.
- Generar planes de acción, y establecer controles cuando los resultados de análisis de riesgo psicosocial lo indiquen.
- A los trabajadores que fueron expuestos a violencia laboral, o factores de riesgo psicosocial, es requerido aplícales exámenes médicos y evaluaciones psicológicas cuando muestren síntomas de estar afectando su salud.
- Llevar registros de los factores de riesgo identificados, de los resultados de las evaluaciones de entorno organizacional cuando se apliquen, de las acciones que se van tomando para mitigar los riesgos psicosociales, así como de los trabajadores a los que se les aplicaron exámenes médicos.

**c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.**

- Adicional a los puntos del inciso a) y b), se debe:
- Evaluar el entorno organizacional

En el Centro de Distribución de KI Industries, en enero del 2024 se cuenta con 19 trabajadores, por lo que le aplican los requisitos de los centros de trabajo donde laboran de 16 a 50 colaboradores. Durante esta investigación, se aplicará el cuestionario de la Referencia II de la NOM 035, al 100% de los trabajadores del Centro de distribución.

**2.8. Productividad**

La productividad en una empresa es de suma importancia ya que muestra que tan bien una compañía usa sus recursos para crear productos o servicios. Básicamente, se trata de hacer mas con menos. Si una empresa es productiva, puede hacer mas

cosas con los mismos recursos, lo que significa que puede ganar mas dinero y ser mas competitiva.

Para mejorar la productividad, las empresas pueden hacer varias cosas. Primero, pueden capacitar y buscar la forma de motivar a sus colaboradores para que sean mas eficientes en sus trabajos. También pueden invertir en tecnología que ayude a automatizar tareas y mejorar la comunicación.

La productividad es clave para que las empresas tengan éxito. Si una empresa es productiva puede ofrecer productos de mejor calidad a precios más bajos, lo que la hace mas atractiva a los clientes. En un mundo donde la competencia cada vez es mas fuerte, la productividad es clave para el éxito de las organizaciones.

(Corvo, 2021)

## **2.9. Ley federal de trabajo articulo 3Bis hostigamiento y acoso sexual**

El hostigamiento y acoso sexual son problemas graves que afectan a muchos trabajadores en todo el mundo. En Mexico la ley federal del trabajo, aborda estos temas en su articulo 3 Bis, proporcionando una definición clara. Según este articulo “el hostigamiento es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la victima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas”. (trabajo, 2024) Esta definición muestra como hostigamiento se refiere a cuando un empleado, el agresor, utiliza su posición para intimidar y controlar a la víctima. El hostigamiento puede ser de carácter laboral o sexual.

El acoso sexual, por otro lado, se define como “una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos” (trabajo, 2024) .Esta definición nos muestra, que el acoso sexual puede existir incluso entre colegas sin importa la jerarquía. “El acoso sexual son conductas de naturaleza sexual no recíproca” (Reproductiva, 2010)

El hostigamiento y acoso sexual, resultan ser un tema sensible, ya que pueden tener graves consecuencias para la salud mental y física de los trabajadores. Las victimas pueden experimentar estrés, ansiedad, depresión y una disminución significativa en

su rendimiento laboral. Un ambiente de trabajo hostil puede llevar al aumento de la rotación de personal y a una disminución de la productividad general de la empresa. Para combatir estos problemas, es indispensable que las empresas implementen políticas claras y efectivas de prevención. Esto incluye capacitación de los empleados con relación al tema, y reforzamiento periódico de esta información, tener canales seguros donde los empleados puedan reportar este tipo de situaciones y la aplicación de sanciones adecuadas para los agresores. El hostigamiento y acoso laboral forma parte del día a día en muchas empresas, por lo que es responsabilidad de todos en la organización trabajar juntos para erradicarlos. (Reproductiva, 2010)

## **2.10. Administración de personal**

La correcta administración de personal en una empresa es de suma importancia para que esta trabaje bien. Este termino hace referencia a la relación que la empresa mantiene con sus colaboradores desde que los contrata, capacita, le paga, y otros temas más. La administración de personal se enfoca en cómo se coordinan eficazmente los esfuerzos individuales de los colaboradores de la organización y como la empresa busca su bienestar y motivación, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la organización. Es importante alinear lo que quieren los empleados, con lo que necesita la empresa para tener éxito.

Uno de los objetivos principales de la administración de personal es aprovechar al máximo el talento de los empleados. No solo se trata de contratar a las personas adecuadas, sino de darles las herramientas y el ambiente que necesitan para crecer y hacer mejor su trabajo, pieza clave para esto es la capacitación continua.

La administración de personal es crucial para crear un buen ambiente de trabajo. Un ambiente de trabajo saludable y motivador hace que los colaboradores estén mas contentos y comprometidos, y esto ayuda a reducir la rotación, reduciendo costos de contratación y capacitación. Una buena gestión de personal incluye políticas de reconocimiento y resolución justa de conflictos.

Al gestionar bien el talento humano, las empresas pueden incrementar su productividad, fomentar la innovación y crear un ambiente de trabajo positivo que beneficie a los empleados y la organización. (Parra, 2024)

### **2.11. Motivación**

La motivación es un concepto fundamental en la vida diaria ya que impulsa nuestras acciones y comportamientos. Según Abraham H. Maslow en su libro “Motivación y personalidad” la motivación hace referencia a las fuerzas internas que dirigen el comportamiento de cada individuo para alcanzar sus objetivos específicos. Maslow propone una jerarquía de necesidades humanas que van desde las más básicas como alimentación y refugio hasta las más complejas como la autorrealización.

En la base de la pirámide, Maslow identifica necesidades fisiológicas esenciales para la supervivencia como el sueño, la sed y el hambre. Una vez que estas están satisfechas, las personas buscan satisfacer necesidades de seguridad que incluyen la estabilidad y protección contra el peligro.

El siguiente nivel en la jerarquía de Maslow, están las necesidades sociales, que incluyen el amor y la aceptación social. Estas necesidades son cruciales para la salud mental y el bienestar emocional. En el siguiente nivel se pueden observar la necesidad de reconocimiento, visto desde la autoestima, el respeto propio y el reconocimiento de los demás.

En la cima de la pirámide esta la autoactualización o autorrealización, que es el deseo de alcanzar el máximo potencial personal y realizarse plenamente. A este nivel se llega una vez que las persona han satisfecho las necesidades anteriores según Maslow.

Según Maslow, las necesidades no satisfechas generan tensión e impulsan a los individuos a actuar para satisfacerlas. Una vez satisfechas estas necesidades dejan de ser motivadoras, y necesidades con mayor jerarquía son las que impulsan nuevamente las fuerzas motivadoras.

La motivación es un proceso complejo que impulsa el comportamiento humano, la teoría de Maslow proporciona un marco útil para entender como las diferentes necesidades influyen las acciones de los individuos y como buscar satisfacer esas necesidades puede llevar a las personas a alcanzar su máximo potencial. (Maslow, n.d.)

La motivación laboral se refiere a la voluntad de lo empleados para mantener el esfuerzo y dedicación a sus tareas, para alcanzar los objetivos de la organización.

Este es un factor crucial, para lograr el éxito de la organización. La motivación laboral puede ser intrínseca y extrínseca. La motivación intrínseca viene del interior de los individuos, como el deseo de autorrealización y la satisfacción personal de realizar una tarea. Por ejemplo, un colaborador puede sentirse motivado de hacer un proyecto con tareas desafiantes que lo impulsen a desarrollar nuevas habilidades. La motivación extrínseca, esta impulsada por factores externos, como reconocimiento publico o recompensas monetarias.

La motivación laboral mejora la productividad, y ayuda a impulsar un ambiente laboral positivo. Empleados motivados tienden a ser mas comprometidos, creativos y persistentes frente a los desafíos. Tener empleados motivados reduce la rotación y el ausentismo. Las empresas deben preocuparse por mantener un ambiente que fomente la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores para maximizar su rendimiento y satisfacción.

(Enciclopedia de Humanidades, 2024)

## **2.12. Rotación**

Francisco D. Bretones y Jose Maria Gonzalez, definen la rotación como “el cese de relación laboral, voluntaria y permanente del trabajador con una organización. La rotación también pudiera ser involuntaria si hablamos de temas de invalidez, jubilación, o accidente laboral. (Gonzalez F. D., 2023)

La rotación de personal es un fenómeno común en las empresas de manufactura y puede tener un impacto significativo en la productividad y la moral del equipo. Según el libro “Administración de recursos humanos” de Idalberto Chiavenato no existe una tasa de rotación “ideal” universalmente aplicable, ya que puede variar dependiendo del contexto y la industria. Sin embargo, Chiavenato menciona que una tasa de rotación moderada es importante para mantener la estabilidad dentro de la organización. En general, se considera que una tasa de rotación anual entre el 5% y 10% puede ser saludable en muchas empresas, permitiendo un equilibrio entre la retención del talento y la incorporación de nuevas ideas. Sin embargo, esta tasa puede variar dependiendo de varios factores clave.

En primer lugar, las condiciones laborales juegan un papel crucial en la retención de los empleados. Un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede reducir la rotación, ya que los colaboradores se sienten más valorados y protegidos. Además, la compensación y los beneficios son factores determinantes. Los salarios competitivos y los beneficios adicionales, como seguro de salud y planes de retiro, pueden motivar a los empleados a permanecer en la empresa. Otro factor importante es la oportunidad de desarrollo y crecimiento. Las empresas ofrecen programas de capacitación y oportunidades de ascenso tienden a tener tasas de rotación mas bajas, ya que los colaboradores ven un futuro a largo plazo dentro de la organización. Asimismo, el estilo de liderazgo y gestión influye en la decisión de los empleados de quedarse o irse. Un liderazgo efectivo y una buena relación entre la gerencia y los empleados pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo. Finalmente, el equilibrio entre la vida laboral y personal es esencial. Las empresas que ofrecen horarios flexibles y permiten a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, suelen tener empleados más satisfechos y menos propensos a buscar otras oportunidades. (Chiavenato, 2018)

En KI Mexico, se calcula la rotación, únicamente con enfoque en la rotación voluntaria, utilizando la siguiente formula:

$$Rotacion = \frac{BM}{PPM}$$

BM=Bajas en el mes

PPM= Promedio de la plantilla en el mes

### **3. CASO DE ESTUDIO - KI INDUSTRIES**

KI Industries, Inc. es un proveedor importante de componentes de plástico decorativo para empresas que otorgan un alto valor a la estética del producto, así como a la integridad funcional y dimensional de las piezas. KI Industries tiene fuerte compromiso con la productividad e Innovación. KI Industries es líder en la industria con clientes en los sectores automotriz y electrodoméstico. En KI Industries se combina una fuerza laboral experimentada y bien capacitada con la última tecnología en un entorno de trabajo limpio, moderno y seguro para ofrecer soluciones innovadoras para cada cliente. (KI Industries, Inc., 2024)

#### **3.1. Origen**

Fundada en 1964 en Berkley Illinois USA por Bob y Marcia Golterman como Knobs,Inc, enfocada principalmente en la fabricación de perillas para estufas. En 1975 Carl Golterman es nombrado presidente de la compañía colocando a KI dentro del mercado de electrodomésticos como lavadoras. En 1987 se cambia el nombre de la compañía a KI Industries, Inc.

En 1988, KI Industries expande su operación a china, en donde se producen partes cromadas y de fundición para los principales productores de electrodomésticos.

En 1999, KI Industries abre la primera planta de producción en México para cubrir el incremento en requerimientos de la industria de electrodomésticos en México.

En 2001, KI Industries comienza a vender partes para la industria automotriz, produciendo un botón para subir y bajar las ventanas utilizado en automóviles Honda, este botón iba pintado y el grafico iba generado con tecnología láser. En 2007 la planta de KI crece, y se hace una fuerte inversión en una línea de pintura automática. En 2011, KI establece la oficina de KI en Asia, para dar soporte directo a la operación. 2013, se abre una segunda planta de producción enfocada a la producción de partes mas grandes, como jaladeras para refrigeradores y biseles para la industria automotriz.

En 2021 se abre un centro de distribución en una tercera locación en Mexico, consolidando la producción de las plantas en Asia. (KI Industries, Inc., 2024)



### 3.2. Situación Actual

En la junta de resultados de Abril 2022, la CFO de KI Industries destacó que en 2021 se tuvo un crecimiento en ventas del 16% comparado con el año anterior, y mostro una gráfica que muestra como en 10 años, el valor de las ventas se ha casi duplicado. De acuerdo con el Presidente de KI *“A lo largo de nuestros más de 50 años en el negocio, nos hemos centrado en construir el mejor equipo en nuestra industria, agregando capacidades que brindan a nuestros clientes soluciones que satisfacen sus crecientes demandas, y al mismo tiempo que construimos relaciones duraderas.”* KI Industries fabrica piezas en Asia y México, lo que permite la mejor combinación de logística y fabricación rentable. Los requisitos de cada proyecto se evalúan para determinar la ubicación óptima para la fabricación.

Actualmente en KI Industries ofrecemos una amplia gama de tecnologías de moldeo desde asistencia de gas, dos disparos, tres disparos, con capacidades de pintura, cromado y acabado PVD.

KI fabrica piezas en Asia y México, lo que permite la mejor combinación de logística y fabricación rentable. Los requisitos de cada proyecto se evalúan para determinar la ubicación óptima para la fabricación.

Combinamos una fuerza laboral experimentada y bien capacitada con la última tecnología en un entorno de trabajo limpio, moderno y seguro para ofrecer soluciones innovadoras para cada cliente.

(KI Industries, Inc., 2024)

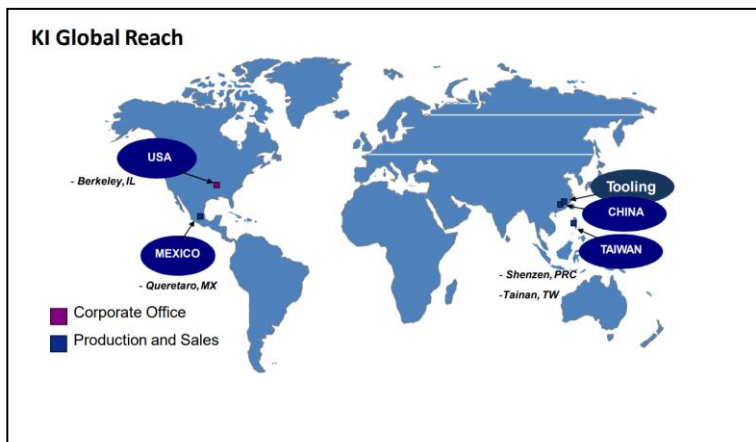
KI Industries es líder en la industria con clientes en los sectores automotriz y electrodoméstico; actualmente las ventas están distribuidas 60% automotriz y 40% electrodomésticos. KI se está diversificando a un tercer mercado y la expectativa es que para 2025 se pueda entrar en 1 nichos de mercado más ampliando así la cartera de clientes.

### 3.3. Distribución e infraestructura

KI Industries cuenta con dos plantas productivas en Queretaro, dos centros de distribución, uno en Queretaro y otro en Berkley Illinois donde está el corporativo.

También cuenta con plantas de manufactura en Asia, las cuales son coordinados con apoyo del equipo de KI en Asia.

Figura #1 - KI Global Reach



Fuente: Equipo de Marketing de KI Industries s.p

- *Planta Queretaro Benito Juarez*, planta enfocada en la producción de piezas pequeñas especialmente perillas, botones y componentes para ensambles de no más de 40cm. Cuenta con procesos como moldeo asistido por gas, moldeo de plástico de uno y dos disparos, tampografía, estampado en caliente, grabado laser, pintura, y un área de ensamble de componentes que traemos de Asia con acabado PVD y cromado. En esta planta hay 60 máquinas de inyección que van desde las 60 toneladas a 1000 toneladas; 2 líneas de pintura, un área especial para generar ensambles, 9 máquinas de tampografía, 4 máquinas de hot stamp y 8 máquinas de grabado laser. En esta planta se cuenta con 480 colaboradores en promedio.
- *Planta Queretaro, El Marques*, planta enfocados en la producción de piezas de mayor tamaño, aquí la línea de pintura tiene capacidad para pintar piezas con dimensiones de 60 X 80 cm, y hasta 15 cm de grosor. En esta planta se producen principalmente jaladeras para refrigeradores, parte automotrices de mayor tamaño y la caja donde se almacenan los circuitos de paneles solares. En esta planta contamos se cuenta con 21 máquinas de inyección que van desde las 350 toneladas a 520

toneladas y una línea de pintura. En esta planta se cuenta con 120 colaboradores en promedio.

- *Centro de distribución Mexico*, aquí se reciben el 100% de los materiales que se solicitan a los proveedores asiáticos, para cubrir las necesidades de los clientes en Mexico y Latinoamérica. Es una bodega con una superficie de 1000 metros cuadrados, en la cual se cuenta con área de recibo y embarque de materiales, racks para almacenamiento, y mesas de inspección para el proceso de validación de calidad de las piezas recibidas. En las oficinas de este centro de distribución se hace la planeación de compra de los materiales a proveedores asiáticos, así como la parte de calidad y atención a clientes para estos mismos materiales. En esta planta se cuenta con 20 colaboradores en promedio.
- *Oficina de KI Asia*, se cuenta con una oficina en Asia, donde todos los colaboradores están enfocados a dar soporte a la operación del corporativo en Chicago y a el centro de distribución en Mexico. Se cuenta con un grupo de ingenieros especializado, enfocados en apoyar a los proveedores asiáticos en la parte de desarrollo y control de la operación en la producción de piezas y herramientas. Los procesos que se tienen en Asia son: inyección de plástico, fundición de zinc y aluminio, pulido y cepillado de piezas, cromado, y ensamble. (Ventas, 2024)

### **3.4. Misión**

Nuestras soluciones dan vida a las ideas de nuestros clientes.

### **3.5. Visión**

Ser una compañía prestigiada, suministrando productos en diferentes mercados, logrando un crecimiento rentable año tras año y con una cultura organizacional sólida.

### **3.6. Política integral de calidad y ambiental**

Nosotros Producimos y embarcamos productos plásticos decorados para el sector automotriz y electrodoméstico. Cumplir con los requerimientos del producto y las expectativas de nuestros clientes, entregando siempre a tiempo y con calidad.

Practicamos la mejora continua en todos los procesos del negocio buscando eficientar el consumo de recursos renovables y promovemos el pensamiento basado en riesgos.

Protegemos a nuestro personal y medio ambiente, considerando el impacto que pueden tener nuestros productos y procesos sobre éste. Implementando prácticas de prevención de riesgos laborales y de contaminación, cumpliendo con los requisitos legales y otros de manera eficaz.

Establecemos relaciones sólidas con nuestros accionistas, clientes, personal y proveedores.

Ejercemos un liderazgo que une y desarrolla, a través del involucramiento de nuestro personal para la definición, establecimiento y el logro de los objetivos.

(Industries, 2024)

### **3.7. Política de factores de riesgo psicosocial y violencia laboral**

Compartida por el equipo de recursos humanos, KI Industries tiene la siguiente política de factores de riesgo psicosocial y violencia laboral:

KI México está comprometida para promover un entorno organizacional favorable que genere un sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización basados en facilitar la realización de sus funciones y proveyendo claridad en sus responsabilidades, promoviendo el desarrollo profesional de cada empleado de KI, así como promover la participación proactiva y comunicación entre las personas que integran los equipos de trabajo, teniendo como ejemplo a los líderes de cada área.

KI México asegurara condiciones de trabajo dignas, reconocimiento al desempeño y cumplimiento de las normas que aseguren un entorno organizacional favorable evitando cualquier situación o acción que pueda dañar o perjudicar el ambiente de trabajo dentro de nuestra organización.

Todas y todos los empleados de KI México son importantes por lo que trabajamos con base en una retroalimentación constante con los trabajadores haciéndolos partícipes de acciones y resultados, creando espacios de participación y consulta tomando en cuenta las ideas de todos nuestros colaboradores para ponerlas en acción.

El respeto y amabilidad son primordiales para un ambiente positivo dentro de KI México, para esto se toman medidas de prevención de cualquier factor de riesgos psicosociales y violencia laboral que pueda alterar el entorno, previniendo consecuencias adversas. Por tal motivo cada integrante de KI México tiene el compromiso de cumplir las normas y reglas establecidas para su correcto desarrollo y funcionamiento.

### **3.8. KI Industries y acciones con enfoque a factores de riesgo psicosocial.**

Revisando con el equipo de recursos humanos de KI Industries se obtuvo la siguiente información.

En KI Industries se cuenta con dos documentos de apoyo para delimitar el comportamiento esperado de la alta dirección, mandos medios y colaboradores en general. Estos documentos son:

Reglamento interior de trabajo cuyo principal objetivo es “conservar la disciplina y el buen funcionamiento entre empresas, trabajadores y sindicato, así como de todo el personal que trabaje directa e indirectamente para la empresa o cualquier persona que acceda a las instalaciones de la misma.”

El Código Interior de trabajo de KI Mexico, el cual establece los requisitos mínimos aceptables en cuanto a condiciones de trabajo y ambientales de KI Mexico, incluyendo a proveedores y proveedores de servicios.

Este código entre muchos otros temas hace referencia a: el nivel de satisfacción de los colaboradores y sus expectativas, así como las fortalezas KI Industries tiene como empleador; toca temas como los siguientes:

- No trabajo infantil
- No trabajo forzado
- Ambiente de trabajo seguro y saludable
- No discriminación
- Entrenamientos en temas de seguridad y riesgos en el trabajo
- No abuso y asedio/corrupción
- Horas de trabajo
- Compensaciones
- Equidad de genero

Muchos de los temas arriba mencionados, si no son manejados de forma correcta, pueden llevar a los colaboradores a condiciones de estrés y ansiedad. La realidad es que hoy en día en KI Mexico, aparte de que los colaboradores al equipo administrativo y externen sus necesidades o sentir (ya sea de forma hablada o por medio del buzón de quejas y sugerencias), no se cuenta con una manera de identificar y atacar factores de riesgo psicosocial (FRPS)

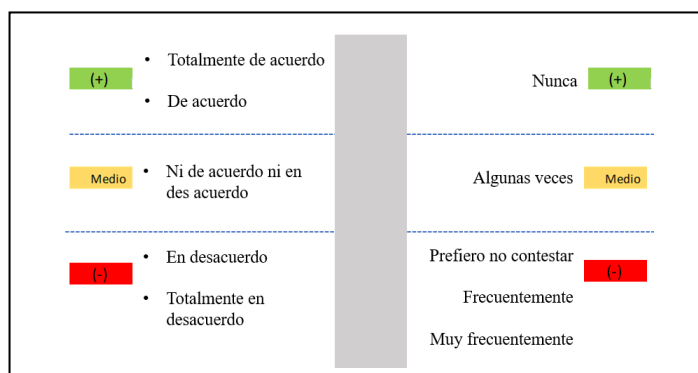
En KI Mexico, por muchos años se han aplicado encuestas de clima organizacional, las cuales permiten de manera general entender el nivel de satisfacción de los colaboradores, sus expectativas, y debilidades / fortalezas que tiene la empresa a través de una serie de preguntas enfocadas al ámbito organizacional. En la encuesta del 2021, que fue la última aplicada, se agregaron 9 preguntas con enfoque a los factores de riesgo psicosocial. De 20 rubros tocados en la encuesta, en dos de las tres plantas en Mexico, el tema de FRPS quedo en el top 5 de temas peor calificados, lo que hace notar la necesidad de prestar más atención a los FRPS en KI Industries.

Las preguntas que se agregaron fueron las siguientes:

1. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo
2. He recibido acoso sexual
3. Me siento constantemente abrumado en mi trabajo
4. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
5. He presenciado actos de violencia en mi trabajo y/o en trayecto.
6. Recibo hostigamiento por parte de algún empleado de KI México
7. Considero que por la cantidad de trabajo que tengo, debo mantener un ritmo de trabajo acelerado
8. Atiendo clientes o usuarios muy enojados
9. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones

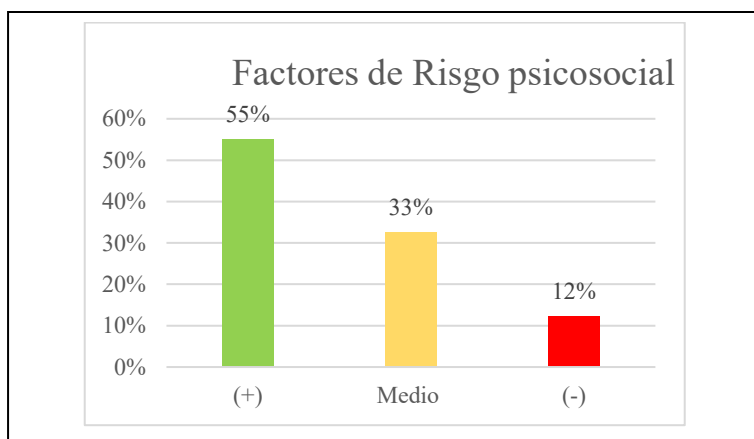
La forma de contestar fue por medio de la escala de liker, con opción múltiple donde la escala fue representaba lo siguiente según el caso.

Figura # 2 – Opciones de respuesta de preguntas / escala de criterios encuesta 2021



Fuente: Departamento de Recursos humanos “Resultados P4” KI INDUSTRIES  
 “Presentación de encuesta de clima 2021 Planta 4” p.6

Los resultados obtenidos en el centro de distribución para factores de riesgo psicosocial se distribuyeron de la siguiente manera:

**Figura #3. Distribución de resultados de encuesta, factores riesgo psicosocial**

Fuente: Elaboración propia, basada en la información presentada por Departamento de Recursos humanos “Resultados P4” KI INDUSTRIES “Presentación de encuesta de clima 2021 Planta 4” p.10

Estos resultados muestran la presencia de factores de riesgo psicosocial en el centro de distribución de KI Industries.

De acuerdo a lo revisado con el Licenciado Jose Treviño del departamento de recursos humanos, los factores de riesgo psicosocial que se busca erradicar en KI Mexico, son:

- Acoso laboral o sexual
- Hostigamiento
- Acontecimientos traumáticos severos
- Violencia laboral y malos tratos
- Estrés laboral + Burnout (Cansancio extremo derivado del trabajo)

### 3.9. Valores

Durante el 2024, KI Industries ha estado desarrollando un proyecto de “reseteo” de cultura organizacional. Durante este proceso se reestablecieron y redefinieron los valores de la organización. De acuerdo con lo revisado con el Licenciado Jose Treviño, gerente de recursos humanos del centro de distribución de KI Industries, los valores de KI son los siguientes:



Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

- Compromiso con la Seguridad
- Confianza y respeto mutuo
- Enfoque al cliente
- Armonía Vida-Trabajo
- Resolver problemas con análisis profundo
- Pasión y empuje

## 4. METODOLOGIA

### 4.1. Diseño del estudio y/o investigación

El estudio es un diseño no experimental, descriptivo y analítico.

### 4.2. Tipo de estudio

El Método de la tesis será cualitativa, descriptiva, ya existe algo de información en relación con el tema e incluso investigaciones previas, se aplicarán encuestas a colaboradores de la organización para poder identificar factores de riesgo psicosocial presentes en el Centro de Distribución de KI Industries Mexico.

### 4.3. Instrumentos

1. Se consolidó un cuestionario con el objetivo de buscar identificar riesgos psicosociales que estuvieran presentes entre los trabajadores del centro de distribución. Este cuestionario se conformó por preguntas propuestas por la NOM-035 y alguna que se definió agregar para entender mejor la situación de los colaboradores:
  - a. Cuestionario Referencia II de la Nom – 035, agregando datos sociodemográficos (Google forms) – **ANEXO A**
  - b. Se aplicó el cuestionario Guía de referencia I de la Norma -035, Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.– **ANEXO B**
  - c. Adicional, después de estar observando a los colaboradores y por situaciones que han estado pasando antes de aplicar los cuestionarios, la Gerente de Operaciones del Centro de distribución se ha percatado de que no se han implementado acciones para realmente entender como están los colaboradores, como se sienten trabajando en KI, y si requieren de algún apoyo emocional, por lo que se decidió agregar preguntas que permitan entender si los colaboradores requieren algún apoyo psicológico. **ANEXO C**
2. Se solicitará a recursos humanos la Información de Ausentismo por colaborador.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Resultados del cuestionario Referencia II de la NOM 035

Para identificar factores de riesgo psicosocial presentes en el centro de distribución de KI Industries, el cuestionario sugerido en la Referencia II de la NOM035 se aplicó del 19 de Marzo 2024 al 5 de Abril 2024, a los 19 colaboradores que laboran en el centro de distribución, 10 de los cuales son sindicalizados. Este cuestionario se aplicó por medio de google forms.

En el ANEXO D de este documento, se encuentra la tabla 3 proporcionada por la NOM 035, que muestra la relación de los resultados de cada pregunta del cuestionario sugerido en la Guía de Referencia II de la NOM 035, con cada Categoría, Dominio y Dimensión.

Figura #4 – Imagen de la tabla 3 proporcionada por la NOM 035

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría			
Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36,
			37, 38, 39, 40

Fuente: NOM 035 p. 31-32

## **5.2. Resultado de la calificación final**

Después de aplicar el cuestionario de la Referencia II de la NOM 035, los resultados obtenidos nos permiten determinar el nivel de riesgo psicosocial en el centro de trabajo. Estos resultados se clasifican en distintos niveles: bajo, medio, alto y muy alto. Dependiendo del nivel de riesgo identificado, la norma menciona que se deben implementar acciones específicas para controlar y mitigar estos riesgos. Estos resultados se presentan a nivel individual y acumulado para todo el centro de trabajo. Estos resultados permitirán identificar a los colaboradores que estén en riesgo.

Los resultados de los cuestionarios aplicados a los colaboradores del centro de distribución de KI Industries, se analizaron con base a como establece la NOM-035 esta información se encuentra en el ANEXO D de este documento.

La calificación final de este cuestionario de la NOM 035 se calcula siguiendo los siguientes pasos:

1. Asignación de puntos: Cada respuesta en los cuestionarios tiene un valor específico que se asigna según la tabla de “valor de opciones de respuesta”
2. Suma de puntos: Se suman los puntos obtenidos para cada respuesta de acuerdo con las dimensiones, dominios y categorías establecidas de la norma.
3. Comparación con rangos: Los puntajes totales se comparan con los rangos que aparecen en los cuadros respectivos de la NOM 035 para determinar el nivel de riesgo.

Después de aplicar el cuestionario Referencia II de la NOM-035 a 19 colaboradores, se obtuvieron resultados que permiten evaluar tanto la calificación final individual como la del centro de trabajo en su conjunto.

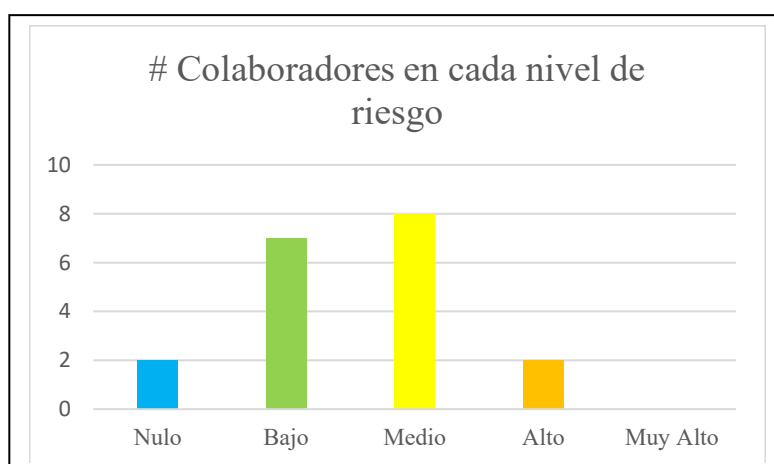
Los resultados indican que el 47.3% de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo psicosocial nulo o bajo, el 42.1% en un nivel medio y el 10.5% en un nivel alto.

Tabla #1 – Numero de Colaboradores en cada nivel de riesgo en base a la calificación final

	# Colaboradores en cada nivel de riesgo	% de Colaboradores en cada nivel de riesgo
Nulo	2	10.5%
Bajo	7	36.8%
Medio	8	42.1%
Alto	2	10.5%
Muy Alto	0	0.0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura # 5 – Grafica de numero de colaboradores en cada nivel de riesgo



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4 de la NOM-035, tabla de “Criterio para la toma de acciones”, estos resultados subrayan la necesidad de implementar medidas preventivas y correctivas para mejorar el entorno laboral y reducir los factores de riesgo psicosocial, asegurando así el bienestar de todos los colaboradores.

De forma textual la norma recomienda lo siguiente:

**Medio :** “Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.” (Social, 2019)

**Alto:** “Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica<sup>1</sup> y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.” (Social, 2019)

Basado en estas recomendaciones, durante las siguientes hojas de esta tesis, se seguirá haciendo un análisis de los resultados del cuestionario, para intentar identificar cuáles son los rubros que están generando que más del 50% de las evaluaciones estén presentando una calificación final con riesgo entre Medio y Alto.

#### **5.2.1. Resultado de la calificación final por colaborador**

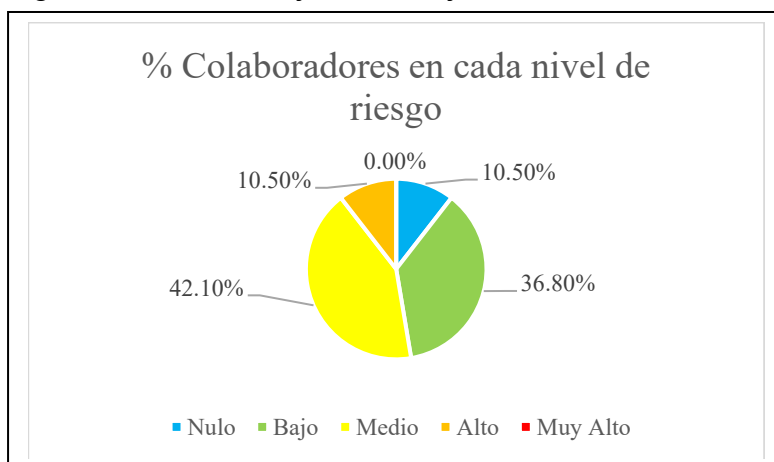
En la siguiente tabla se puede observar los resultados finales por colaborador. Los resultados muestran una variabilidad en los niveles de riesgo psicosocial, con algunos colaboradores presentando un riesgo nulo o bajo, mientras que otros se encuentran en niveles de riesgo medio o alto. Estos resultados individuales son cruciales para identificar áreas específicas de mejora y para en un futuro, si así lo decide la empresa, poder diseñar intervenciones que promuevan el bienestar y la salud mental de cada colaborador.

Tabla #2 – Calificación final del cuestionario por colaborador

# colaborador	Calificación Final	Calificación Final	Sindicalizado/ Administrativo
1	32	Bajo	Sindicalizado
2	51	Medio	Administrativo
3	42	Bajo	Administrativo
4	25	Bajo	Sindicalizado
5	76	Alto	Sindicalizado
6	45	Medio	Administrativo
7	70	Alto	Administrativo
8	36	Bajo	Sindicalizado
9	47	Medio	Sindicalizado
10	50	Medio	Administrativo
11	65	Medio	Administrativo
12	28	Bajo	Administrativo
13	47	Medio	Administrativo
14	36	Bajo	Sindicalizado
15	39	Bajo	Administrativo
16	51	Medio	Sindicalizado
17	54	Medio	Sindicalizado
18	14	Nulo	Sindicalizado
19	19	Nulo	Sindicalizado

Fuente: Elaboración propia

Figura #6 - Porcentaje de trabajadores en cada nivel de riesgo



Fuente: Elaboración propia en Excel

Intentando empezar a encontrar alguna tendencia, se agrega a la tabla de # de colaboradores en cada nivel de riesgo, la información de si el colaborador es sindicalizado o administrativo.

Tabla #3 – Numero de colaboradores en cada nivel de riesgo (sindicalizado/administrativo)

	# Colaboradores en cada nivel de riesgo	% Colaboradores en cada nivel de riesgo	Sindicaliza do	% Sindicalizados	Administrativo	% Administrativos
Nulo	2	10.5%	2	20%	0	0%
Bajo	7	36.8%	4	40%	3	33%
Medio	8	42.1%	3	30%	5	56%
Alto	2	10.5%	1	10%	1	11%
Muy Alto	0	0.0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	10		9	

Fuente: Autoría propia en Excel

Se puede observar que el 40% del resultado de los cuestionarios de personal sindicalizado está en Medio y Alto, mientras que el 67% de los resultados de los cuestionarios de administrativos están entre medio y alto.

### 5.2.2. Resultado de la calificación por categoría

En la siguiente tabla se puede observar los resultados por categoría por colaborador. Las categorías evaluadas incluyen condiciones del ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo.



Tabla #4 - Resultados por categoría por colaborador

Colaborador #	Ambiente de trabajo	Factores propios de la actividad	Organización del tiempo de trabajo	Liderazgo y relaciones en el trabajo	Sindicalizado/ Administrativo
1	Medio	Bajo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
2	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Administrativo
3	Alto	Alto	Nulo	Nulo	Administrativo
4	Nulo	Bajo	Nulo	Bajo	Sindicalizado
5	Alto	Alto	Medio	Medio	Sindicalizado
6	Nulo	Medio	Nulo	Medio	Administrativo
7	Bajo	Alto	Medio	Medio	Administrativo
8	Nulo	Medio	Nulo	Bajo	Sindicalizado
9	Medio	Medio	Bajo	Nulo	Sindicalizado
10	Bajo	Alto	Medio	Nulo	Administrativo
11	Nulo	Alto	Medio	Medio	Administrativo
12	Nulo	Medio	Medio	Nulo	Administrativo
13	Bajo	Alto	Alto	Nulo	Administrativo
14	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Sindicalizado
15	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Administrativo
16	Alto	Medio	Bajo	Medio	Sindicalizado
17	Medio	Alto	Medio	Bajo	Sindicalizado
18	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
19	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Sindicalizado

Fuente: Elaboración propia en Excel

Analizando estos resultados un poco más, se analizó por categoría el número de colaboradores en cada nivel de riesgo; haciendo división entre sindicalizados y no sindicalizados (administrativos).

Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

**Tabla #5 – Número de empleados por categoría en cada nivel de riesgo, sindicalizados y administrativos**

		Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	Sindicalizado	5	0	3	2	0
	Administrativo	4	4	0	1	0
Factores propios de la actividad	Sindicalizado	0	4	4	2	0
	Administrativo	0	0	3	6	0
Organización del tiempo de trabajo	Sindicalizado	5	3	2	0	0
	Administrativo	2	2	4	1	0
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Sindicalizado	5	3	2	0	0
	Administrativo	5	1	3	0	0

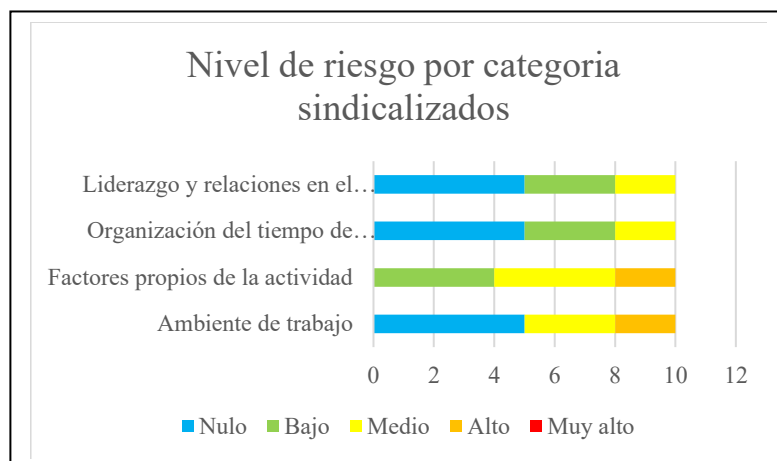
Fuente: Elaboración propia en Excel

Con base a los resultados presentados en la tabla #5, se puede observar que los rubros con mayor riesgo son:

**1. Personal sindicalizado:**

- Factores propios de la actividad
- Ambiente de trabajo

Figura #7 – Nivel de riesgo por categoría sindicalizados

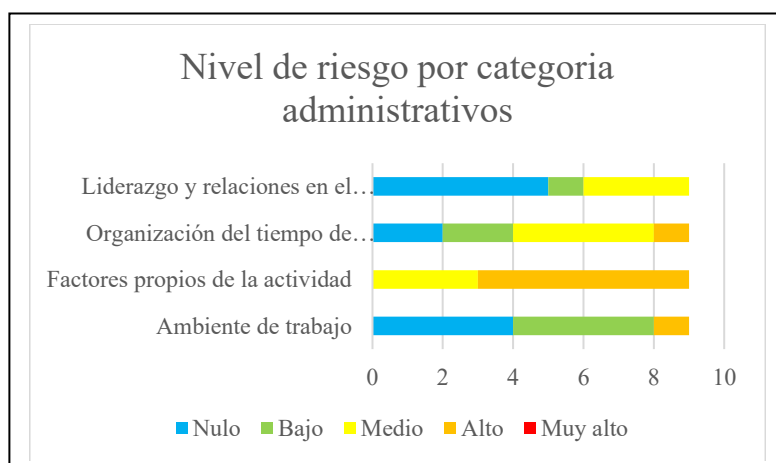


Fuente: Elaboración propia en Excel

## 2. Personal administrativo

- Factores propios de la actividad
- Organización del tiempo de trabajo.

Figura #8 – Nivel de riesgo por categoría personal administrativo



Fuente: Elaboración propia en Excel

### 5.2.3. Resultado de la calificación por dominio

En la tabla #6 se presenta el nivel de riesgo por dominio, por colaborador.

Tabla #6 – Nivel de riesgo por dominio, por colaborador.

	Ambiente de trabajo	Factores propios de la actividad		Organización del tiempo de trabajo		Liderazgo y relaciones en el trabajo			
Colaborador #	Condiciones en el ambiente de trabajo	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia en la relación trabajo-familia	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia	Sindicalizado/ Administrativo
1	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
2	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Administrativo
3	Alto	Muy alto	Bajo	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Administrativo
4	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Sindicalizado
5	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Nulo	Alto	Sindicalizado
6	Nulo	Alto	Bajo	Bajo	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Administrativo
7	Bajo	Muy alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Administrativo
8	Nulo	Nulo	Alto	Bajo	Nulo	Medio	Nulo	Nulo	Sindicalizado
9	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
10	Bajo	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Nulo	Nulo	Nulo	Administrativo
11	Nulo	Muy alto	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Administrativo
12	Nulo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Administrativo
13	Bajo	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Nulo	Nulo	Nulo	Administrativo
14	Nulo	Bajo	Muy alto	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
15	Nulo	Alto	Nulo	Medio	Medio	Nulo	Bajo	Nulo	Administrativo
16	Alto	Nulo	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Sindicalizado
17	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Bajo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
18	Nulo	Nulo	Nulo	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Sindicalizado
19	Nulo	Nulo	Medio	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Sindicalizado

Fuente: Elaboración propia en Excel

En la tabla #7, se muestra por categoría y por dominio la cantidad de colaboradores en cada nivel de riesgo.

Tabla # 7 – Nivel de riesgo por dominio y categoría, por colaborador.

			Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Nulo + Bajo	Medio + Alto + Muy Alto
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Sindicalizado	5		3	2		5	5
		Administrativo	4	4		1		8	1
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Sindicalizado	5	1	2	1	1	6	4
		Administrativo			1	3	5	0	9
	Falta de control sobre el trabajo	Sindicalizado	3		2	4	1	3	7
		Administrativo	1	4	2	2		5	4
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Sindicalizado	2	1	6	1		3	7
		Administrativo		1	5	3		1	8
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Sindicalizado	4	1	3	2		5	5
		Administrativo	2		5	2		2	7
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Sindicalizado	6	1	3			7	3
		Administrativo	6	1	2			7	2
	Relaciones en el trabajo	Sindicalizado	8	2				10	0
		Administrativo	5	2	2			7	2
	Violencia	Sindicalizado	8	1		1		9	1
		Administrativo	7	1	1			8	1

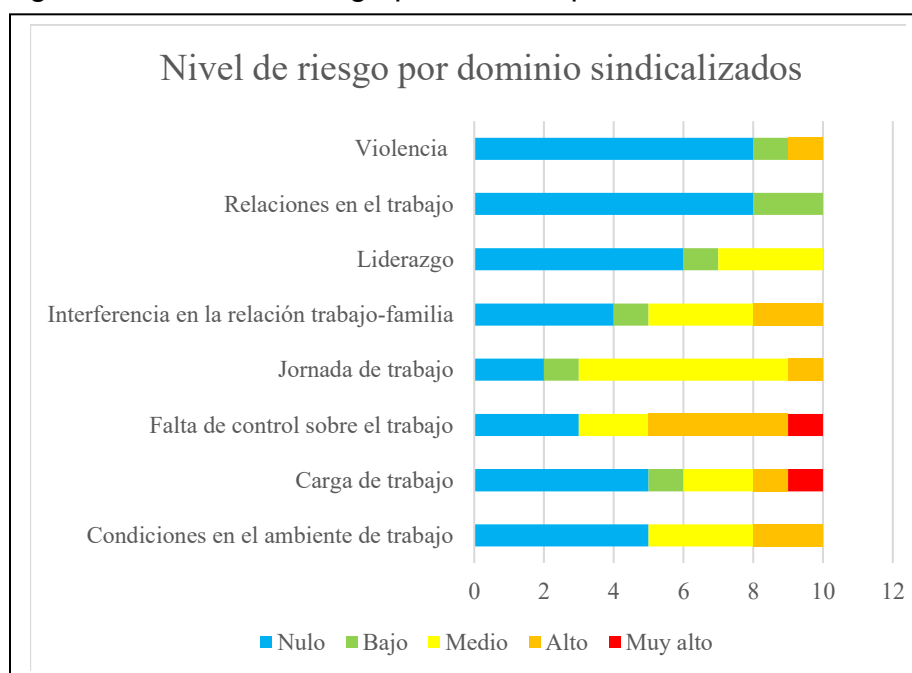
Fuente: Elaboración propia en Excel

Con base a los resultados de la tabla #7 se puede observar que los rubros donde hay mayores riesgos son:

**a. Personal sindicalizado:**

- Falta de control sobre el trabajo (Categoría → Factores propios de la actividad)
- Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Condiciones en el ambiente de trabajo (Categoría → Ambiente de trabajo)

Figura #9 – Nivel de riesgo por dominio personal sindicalizado



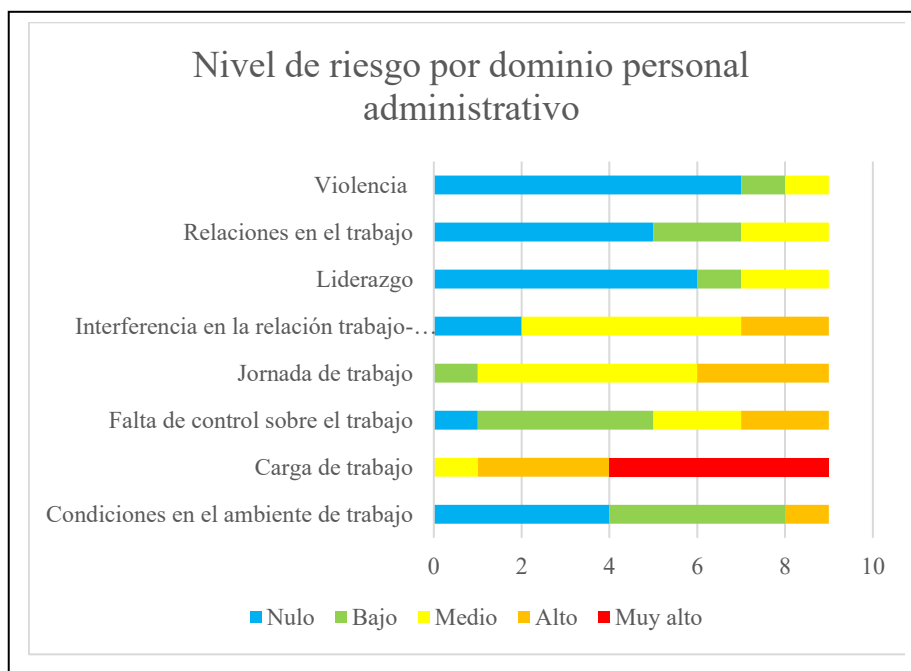
Fuente: Elaboración propia en Excel

Al analizar de forma más detallada los resultados del cuestionario, ahora por dominio, se agregan como rubro de mayor riesgo para personal sindicalizado componentes de la categoría “Organización del tiempo de trabajo”, que cuando se estaba analizando por categoría no parecía ser tan significativo.

#### b. Personal administrativo

- Carga de trabajo (Categoría → Factores propios de la actividad)
- Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)

Figura #10 – Nivel de riesgo por dominio, personal administrativo



Fuente: Elaboración propia en Excel

En base a los resultados arriba presentados, es claro como los colaboradores administrativos tienen la percepción de que la carga de trabajo es alta, generando interferencia en la relación familia trabajo.

#### 5.2.4. Análisis detallado de resultados personal sindicalizados

De acuerdo con los resultados por dominio, con ayuda de las respuestas por colaborador del cuestionario, en el siguiente apartado se identificarán las respuestas a que preguntas específicas son las que están generando la identificación de los siguientes factores de riesgo:

- Falta de control sobre el trabajo (Categoría → Factores propios de la actividad)
- Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Condiciones en el ambiente de trabajo (Categoría → Ambiente de trabajo).

➤ **Falta de control sobre el trabajo (Categoría →Factores propios de la actividad)**

Falta de control sobre el trabajo está conformado por las preguntas:

18. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades (Dimensión -Limitada o nula posibilidad de desarrollo)

19. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto (Dimensión -Limitada o nula posibilidad de desarrollo)

21. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo (Dimensión - Falta de control y autonomía sobre el trabajo)

22. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo (Dimensión - Falta de control y autonomía sobre el trabajo)

26. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo (Dimensión - Limitada o inexistente capacitación)

27. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo (Dimensión - Limitada o inexistente capacitación)



**Tabla # 8 – Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Falta de control sobre el trabajo”.**

Colaboradores sindicalizados	18. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	19. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	21. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	22. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	26. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	27. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo
1 - Sindicalizado	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4 - Sindicalizado	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
5 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Algunas veces
8 - Sindicalizado	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Algunas veces
9 - Sindicalizado	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Siempre	Siempre
14 - Sindicalizado	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre
16 - Sindicalizado	Casi nunca	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Siempre	Siempre
17 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Nunca	Siempre	Casi siempre
18 - Sindicalizado	Siempre	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre
19 - Sindicalizado	Algunas veces	Nunca	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre

Fuente: Elaboración propia en Excel

Analizando los resultados, se puede observar que la mayor afectación, está en las preguntas enfocadas a no poder definir el orden de las actividades, la velocidad de trabajo, poder aspirar a mejor puesto y la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades. Los colaboradores sindicalizados en KI Centro de distribución, son inspectores de calidad, a los cuales en base a los requerimientos de embarque se les asignan números a inspeccionar, está definido un rate de inspección el cual se debe cumplir, y depende de las habilidades y experiencia de cada colaborador que tan fácil les es alcanzar ese rate. Se manejan categorías lo cual les permite ir creciendo salarialmente, pero para aspirar a un mejor puesto tendrían que moverse de planta y hacer otro tipo de actividades, lo cual muchos colaboradores no lo ven como opción.

Las dimensiones, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo son:

- Limitada o nula posibilidad de desarrollo
- Falta de control y autonomía sobre el trabajo

➤ **Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)**

Jornada de trabajo está conformado por las preguntas:

14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semanal (Dimensión - Jornadas de trabajo extensas)

15. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana (Dimensión - Jornadas de trabajo extensas)

Tabla # 9 – Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Jornada de trabajo”.

Colaboradores #	14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semanal	15. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
1 - Sindicalizado	Nunca	Nunca
4 - Sindicalizado	Nunca	Nunca
5 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces
8 - Sindicalizado	Casi nunca	Nunca
9 - Sindicalizado	Algunas veces	Casi nunca
14 - Sindicalizado	Algunas veces	Nunca
16 - Sindicalizado	Algunas veces	Nunca
17 - Sindicalizado	Nunca	Algunas veces
18 - Sindicalizado	Algunas veces	Nunca
19 - Sindicalizado	Algunas veces	Nunca

Fuente: Elaboración propia en Excel

El horario regular de los colaboradores sindicalizados es de lunes a viernes, entre semana se quedan no más de 3 días en tiempo extra, y en algunas ocasiones cuando la operación lo requiere se les pide apoyo para laborar los sábados. Cuando se llega a presentar alguna condición en las piezas, que requiere mayor tiempo de inspección, es cuando más apoyo se requiere de TE y presentarse los sábados, en ocasiones estos periodos se extienden y puede causar cansancio en los colaboradores.

La dimensión, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo es:

- Jornadas de trabajo extensas.

➤ **Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)**

Interferencia en la relación trabajo - familia está conformado por las preguntas:

16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales (Dimensión - Influencia del trabajo fuera del centro laboral)

17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en el trabajo (Dimensión - Influencia de las responsabilidades familiares)

Tabla # 10 – Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Interferencia en la relación trabajo-familia”.

Colaboradores #	16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en el trabajo
1 - Sindicalizado	Nunca	Casi nunca
4 - Sindicalizado	Nunca	Nunca
5 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces
8 - Sindicalizado	Nunca	Nunca
9 - Sindicalizado	Nunca	Algunas veces
14 - Sindicalizado	Nunca	Algunas veces
16 - Sindicalizado	Nunca	Algunas veces
17 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces
18 - Sindicalizado	Nunca	Nunca
19 - Sindicalizado	Nunca	Nunca

Fuente: Elaboración propia en Excel

En base a estas respuestas podemos observar que lo que está generando que este dominio este siendo identificado como de riesgo, es que los colaboradores piensan en actividades familiares o personales cuando están en el trabajo.

La dimensión, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo es:

- Influencia de las responsabilidades familiares

➤ **Condiciones en el ambiente de trabajo (Categoría → Ambiente de trabajo).**

Condiciones en el ambiente de trabajo está conformado por las preguntas:

1. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico (Dimensión - Condiciones deficientes e insalubres)
2. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo (Dimensión - Condiciones peligrosas e inseguras)
3. Considero que las actividades que realizo son peligrosas (Dimensión - Trabajos peligrosos)

Tabla # 11 – Resultados del cuestionario por colaborador sindicalizado a las preguntas del dominio “Condiciones en el ambiente de trabajo”.

Colaboradores #	1. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	2. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	3. Considero que las actividades que realizo son peligrosas
1 - Sindicalizado	Nunca	Siempre	Casi nunca
4 - Sindicalizado	Casi nunca	Nunca	Nunca
5 - Sindicalizado	Algunas veces	Siempre	Algunas veces
8 - Sindicalizado	Nunca	Nunca	Nunca
9 - Sindicalizado	Casi nunca	Casi siempre	Algunas veces
14 - Sindicalizado	Casi nunca	Nunca	Nunca
16 - Sindicalizado	Algunas veces	Siempre	Algunas veces
17 - Sindicalizado	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
18 - Sindicalizado	Nunca	Nunca	Nunca
19 - Sindicalizado	Nunca	Nunca	Nunca

Fuente: Elaboración propia en Excel

En KI Industries la seguridad es nuestra prioridad, y se tiene mucho enfoque en concientizar a los colaboradores de lo importante que es cuidarnos entre todos, el Centro de Distribución en la ubicación actual lleva 3 años, y desde su inauguración no ha habido ningún accidente.

La dimensión, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo es probablemente:

- Condiciones peligrosas e inseguras

En el último año, más que antes, en KI Industries se ha estado poniendo mucho énfasis en la seguridad. Por eso se pudiera pensar que los colaboradores que contestaron que les preocupa sufrir un accidente en el trabajo, lo respondieron así basados en que son conscientes que los accidentes pueden pasar y es responsabilidad de cada uno de ellos cuidarse y cuidar a sus compañeros.

#### **5.2.5. Análisis detallado de resultados personal administrativo**

De acuerdo con los resultados por dominio, con ayuda de las respuestas por colaborador del cuestionario, en el siguiente apartado se identificará las respuestas a que preguntas son las que están generando la identificación de los siguientes factores de riesgo:

- Carga de trabajo (Categoría → Factores propios de la actividad)
- Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)
- Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)

#### **➤ Carga de trabajo (Categoría → Factores propios de la actividad)**

Carga de trabajo está conformado por las preguntas:

4. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno (Dimensión – Cargas cuantitativas)
5. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar (Dimensión – Ritmos de trabajo acelerados)
6. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado (Dimensión – Ritmos de trabajo acelerados)
7. Mi trabajo exige que estar muy concentrado (Dimensión – Carga mental)
8. Mi trabajo requiere que memorice mucha información (Dimensión – Carga mental)
9. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo (Dimensión – Cargas cuantitativas)
10. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor (Dimensión – Cargas de alta responsabilidad)

11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo (Dimensión – Cargas de alta responsabilidad)
12. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias (Dimensión – Cargas contradictorias o inconsistentes)
13. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias (Dimensión – Cargas contradictorias o inconsistentes)
41. Atiendo clientes o usuarios muy enojados (Dimensión – Cargas psicológicas emocionales)
42. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas (Dimensión – Cargas psicológicas emocionales)
43. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos (Dimensión – Cargas psicológicas emocionales)

Tabla # 12 – Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Carga de trabajo”. Primera Parte

Colaboradores #	4. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno	5. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	6. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	7. Mi trabajo exige que estar muy concentrado	8. Mi trabajo requiere que memorice mucha informacion	9. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo
2- Administrativo	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Algunas veces
3- Administrativo	Casi nunca	Siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Algunas veces
6- Administrativo	Casi nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces
7- Administrativo	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi nunca	Algunas veces
10- Administrativo	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
11- Administrativo	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
12- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca	Algunas veces	Algunas veces	Casi nunca	Algunas veces
13- Administrativo	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15- Administrativo	Algunas veces	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre

Fuente: Elaboración propia en Excel

Tabla # 13 – Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Carga de trabajo”. Segunda Parte

Colaboradores #	10. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi area de trabajo	12. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias	13. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesaria	41. Atiendo clientes o usuarios muy enojados	42. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas	43. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los mios
2- Administrativo	Siempre	Siempre	Algunas veces	Casi nunca			
3- Administrativo	Siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
6- Administrativo	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces			
7- Administrativo	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi nunca	Algunas veces	Algunas veces
10- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Algunas veces	Nunca	Algunas veces
11- Administrativo	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Casi nunca	Algunas veces	Nunca	Casi nunca
12- Administrativo	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca
13- Administrativo	Casi nunca	Algunas veces	Nunca	Nunca	Algunas veces	Nunca	Casi siempre
15- Administrativo	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Nunca	Algunas veces	Nunca	Algunas veces

Fuente: Elaboración propia en Excel

Las posiciones administrativas que se tienen en el centro de distribución son planeadores/ atención a clientes, ingenieros de calidad, almacenistas y auditor de calidad. En el centro de distribución los colaboradores son responsables de traer materiales de Asia, garantizar tener materiales disponibles para cumplir los requerimientos del cliente, comunicación constante con clientes en relación a temas de entregas y calidad, garantizar que el producto que se embarque a cliente cuente con los criterios de calidad establecidos por los clientes, documentación de calidad para nuevos proyectos, recibo de materiales, embarques de materiales y otras actividades.

Las dimensiones, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo son:

- Carga mental
- Cargas de alta responsabilidad
- Cargas cuantitativas

➤ **Jornada de trabajo (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)**

Jornada de trabajo está conformado por las preguntas:

14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana (Dimensión – Jornadas de trabajo extensas)

15. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana (Dimensión – Jornadas de trabajo extensas)

Tabla # 14 – Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Jornada de trabajo”.

Colaboradores #	14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semanal	15. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
2- Administrativo	Nunca	Algunas veces
3- Administrativo	Nunca	Algunas veces
6- Administrativo	Casi nunca	Nunca
7- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca
10- Administrativo	Casi siempre	Casi nunca
11- Administrativo	Algunas veces	Algunas veces
12- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca
13- Administrativo	Casi siempre	Algunas veces
15- Administrativo	Casi nunca	Casi nunca

Fuente: Elaboración propia en Excel

Es común que los colaboradores administrativos requieran trabajar horas adicionales a lo marcado en su horario laboral para cubrir todas las actividades que se necesitan. La dimensión, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en la cual se está presentando riesgo son:

- Jornadas de trabajo extensas



➤ **Interferencia en la relación trabajo – familia (Categoría → Organización del tiempo de trabajo)**

Interferencia en la relación trabajo - familia está conformado por las preguntas:

16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales (Dimensión – Influencia del trabajo fuera del centro laboral)

17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en el trabajo (Dimensión – Influencia de las responsabilidades familiares)

Tabla # 15 – Resultados del cuestionario por colaborador administrativo a las preguntas del dominio “Interferencia en la relación trabajo-familia”.

Colaboradores #	16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en el trabajo
2- Administrativo	Casi nunca	Algunas veces
3- Administrativo	Nunca	Nunca
6- Administrativo	Nunca	Nunca
7- Administrativo	Casi nunca	Algunas veces
10- Administrativo	Algunas veces	Algunas veces
11- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca
12- Administrativo	Casi nunca	Algunas veces
13- Administrativo	Algunas veces	Casi siempre
15- Administrativo	Algunas veces	Casi nunca

Fuente: Elaboración propia en Excel

En cuanto al nivel administrativo, podemos observar que los colaboradores piensan temas personales en el trabajo con frecuencia, y consideran que el tiempo de trabajo es mucho y perjudica sus actividades personales y familiares.

Las dimensiones, según el cuestionario de Referencia 2 de la NOM en las cuales se está presentando riesgo son:

- Influencia del trabajo fuera del centro laboral
- Influencia de las responsabilidades familiares

### 5.3. Resultados de preguntas adicionales

El cuestionario se aplicó por medio de Google forms, adicional a las preguntas sugeridas por la NOM-035 para identificar riesgos psicosociales, que fueron las pregunta 1 a la 46, se agregaron preguntas adicionales para entender un poco más la situación de los colaboradores, las cuales empiezan en la pregunta número 47 del cuestionario. De la pregunta 56 a la 71, se hicieron preguntas basadas en el cuestionario propuesto por la NOM-035 para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. De la pregunta 72 en adelante se obtuvo información en preguntas demográficas. Las gráficas que se compartirán en este apartado han sido tomadas de Google forms.

**Pregunta 47** - Que tan estresado/presionado me siento cuando hago mi trabajo.

Figura #11 – Pregunta 47- ¿Que tan estresado/presionado me siento cuando hago mi trabajo?



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 48 – Si pudiera preferiría trabajar en otro lugar**

Figura #12 – Pregunta 48- Si pudiera preferiría trabajar en otro lugar



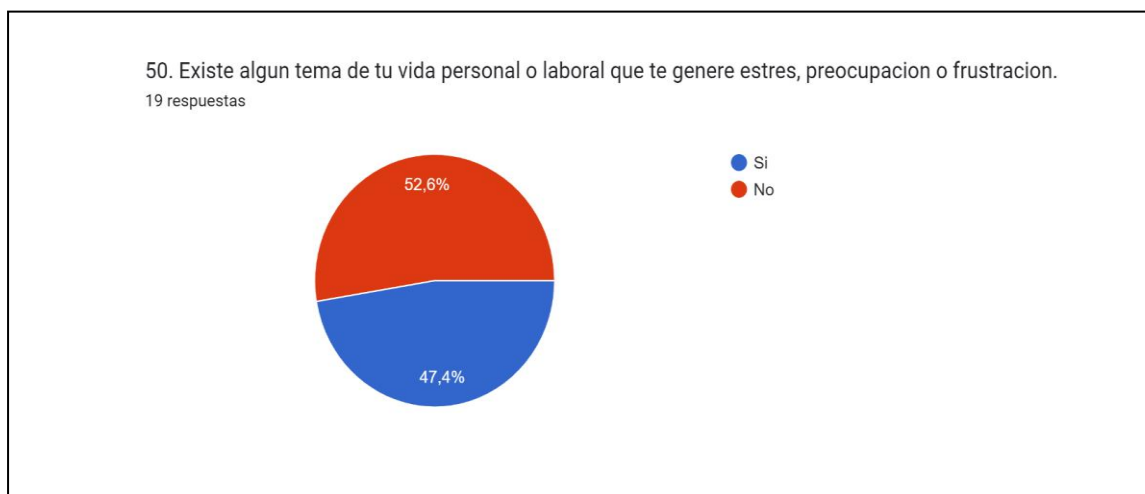
Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 49 –** Relacionado con la respuesta a tu pregunta anterior, porque preferiría trabajar o no trabajar en otro lugar.

- Únicamente un colaborador contestó que si preferiría trabajar en otro lugar, fue colaborador sindicalizado, y comenta que se le gustaría trabajar en otro lugar ya que pudiera haber mas oportunidades laborales para ella en otro trabajo.
- Los otros 18 colaboradores contestaron que no preferirían trabajar en otro lugar, entre las razones que dieron están las siguientes:
- La respuesta mas repetida fue “Me gusta mi trabajo”
- Beneficios laborales (mental y monetario)
- Horario cómodo (No se rola turnos)
- He aprendido mucho
- La flexibilidad que me da la empresa

**Pregunta 50 -** Existe algún tema de tu vida personal o laboral que te genere estrés, preocupación o frustración.

**Figura #13 – Pregunta 50- Existe algún tema de tu vida personal o laboral que te genere estrés, preocupación o frustración.**



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 51.** Si tuvieras la oportunidad de poder platicar este tema con un profesional (psicólogo) lo harías.

**Figura #14 – Pregunta 51. Si tuvieras la oportunidad de poder platicar este tema con un profesional (psicólogo) lo harías.**



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 52.** Si pudieras platicar con un profesional (psicólogo), platicarías temas personales o relacionados con el trabajo

**Figura #15 – Pregunta 52.** Si pudieras platicar con un profesional (psicólogo), platicarías temas personales o relacionados con el trabajo



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 53.** Actualmente pláticas con algún psicólogo

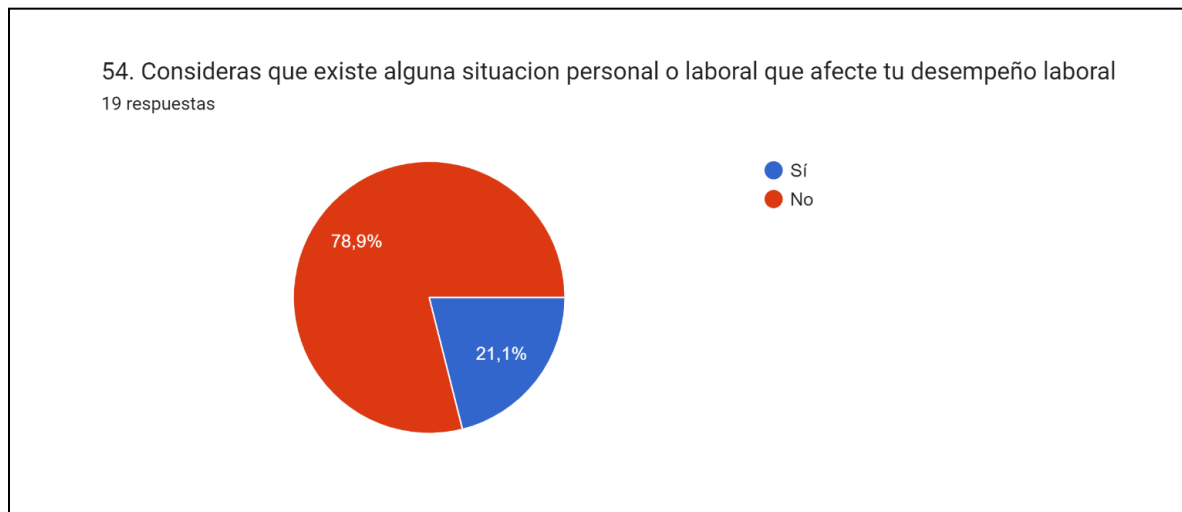
**Figura #16 – Pregunta 53.** Actualmente pláticas con algún psicólogo



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 54.** Consideras que existe alguna situación personal o laboral que afecte tu desempeño laboral

**Figura #17 – Pregunta 54. Consideras que existe alguna situación personal o laboral que afecte tu desempeño laboral**



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 55.** El siguiente espacio es por si quisieras proporcionar más información de esta situación (De no querer dar más detalles también es válido poner "sin comentarios")

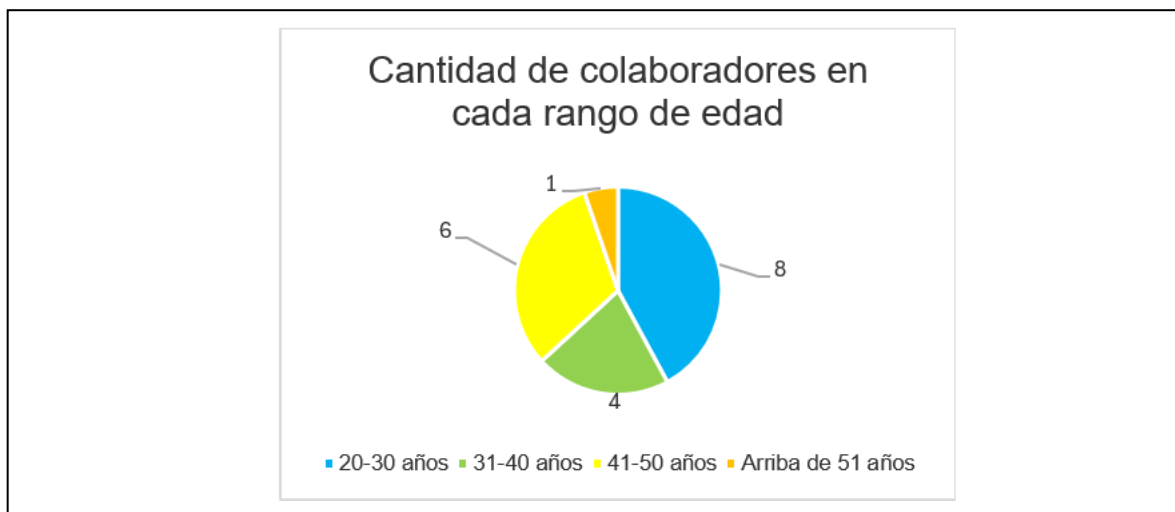
Únicamente 3 colaboradores proporcionaron información de la situación personal o laboral que consideran que afecta su desempeño.

- Sangrado de nariz recurrente
- Sueño recurrente con relación a su mama
- Representante sindical e inspectora GP12, siente presión por responder al trabajo y al equipo.

**Pregunta 71.** Nombre (todos los datos se manejarán con total confidencialidad, el objetivo es con base a los resultados establecer acciones para que todos estemos mejor) – En esta pregunta los colaboradores proporcionaron su nombre, esto con el fin de poder establecer acciones específicas si fuera necesario.

**Pregunta 72. Edad**

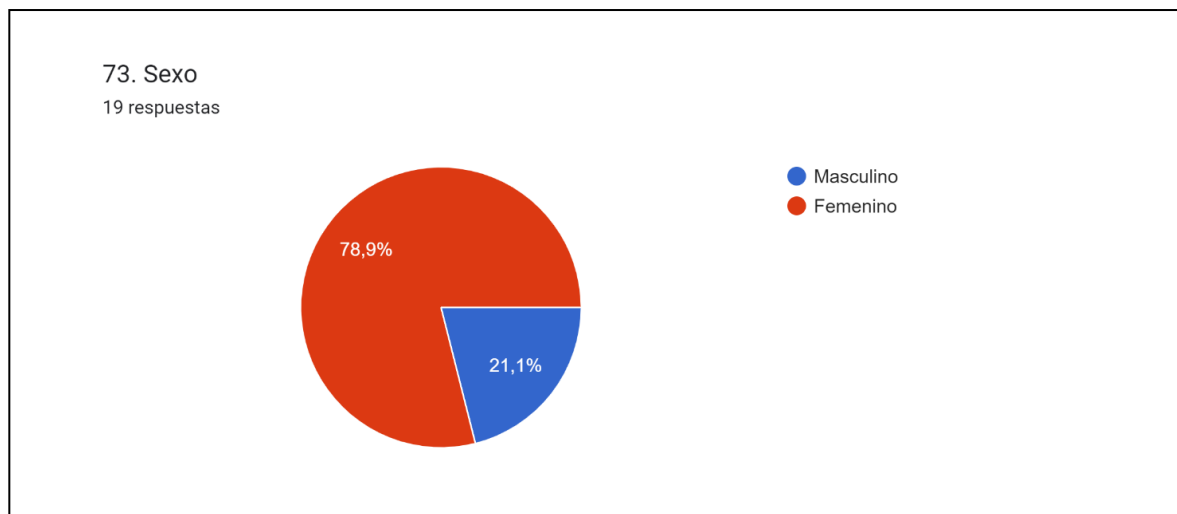
Figura #18 – Pregunta 72. Cantidad de colaboradores en cada rango de edad.



Fuente: Gráfica de elaboración propia en Excel.

**Pregunta 73. Sexo**

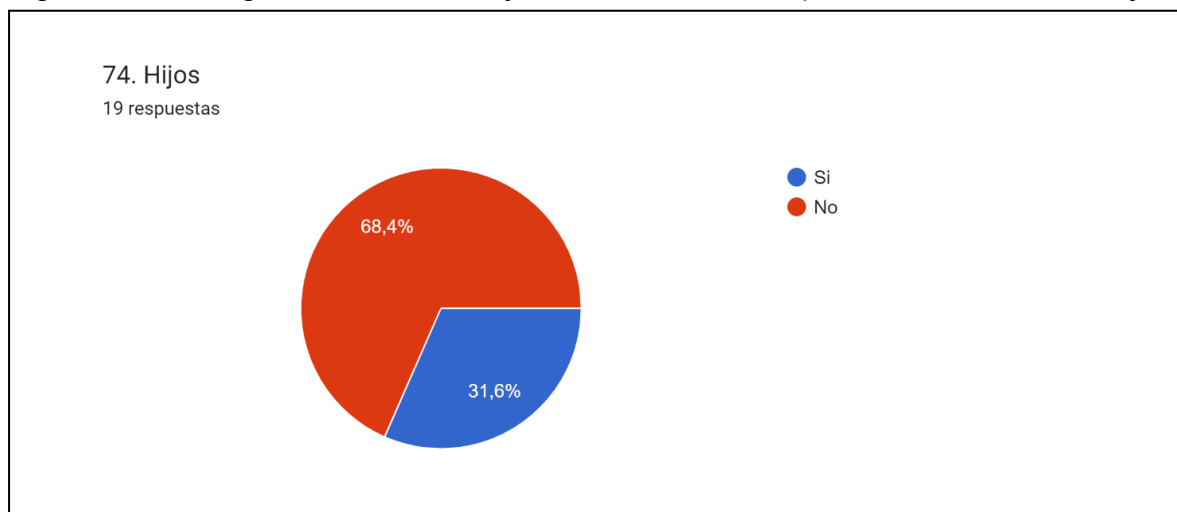
Figura #19 – Pregunta 73. Porcentaje de colaboradores de cada sexo.



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 74. Hijos**

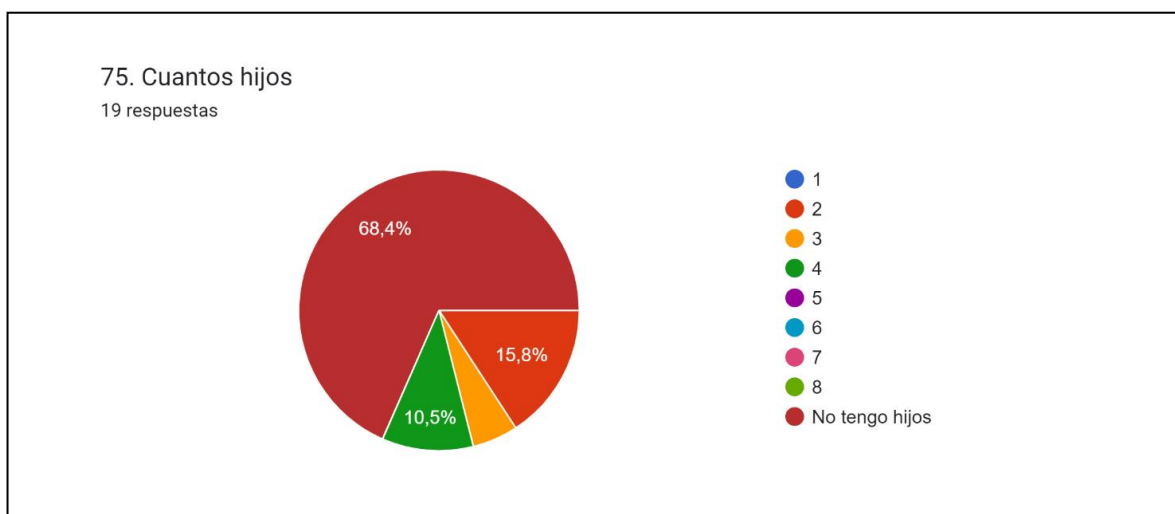
Figura #20 – Pregunta 74. Porcentaje de colaboradores que tienen o no tienen hijos.



Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 75. Cuantos hijos**

Figura #21 – Pregunta 75. Cantidad de hijos que tienen los colaboradores

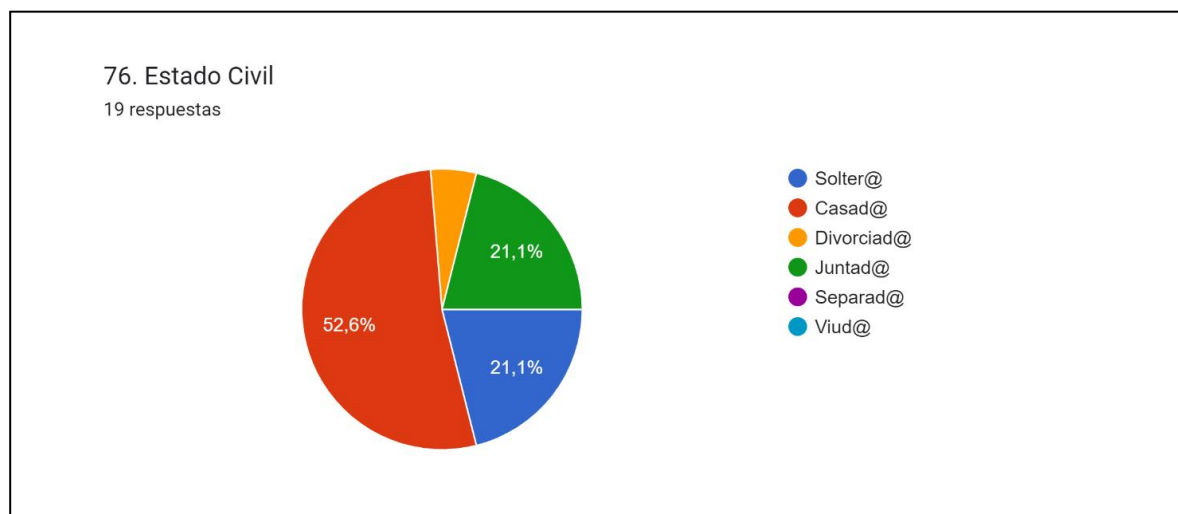


Fuente: Gráfica generada por Google forms



**Pregunta 76. Estado Civil**

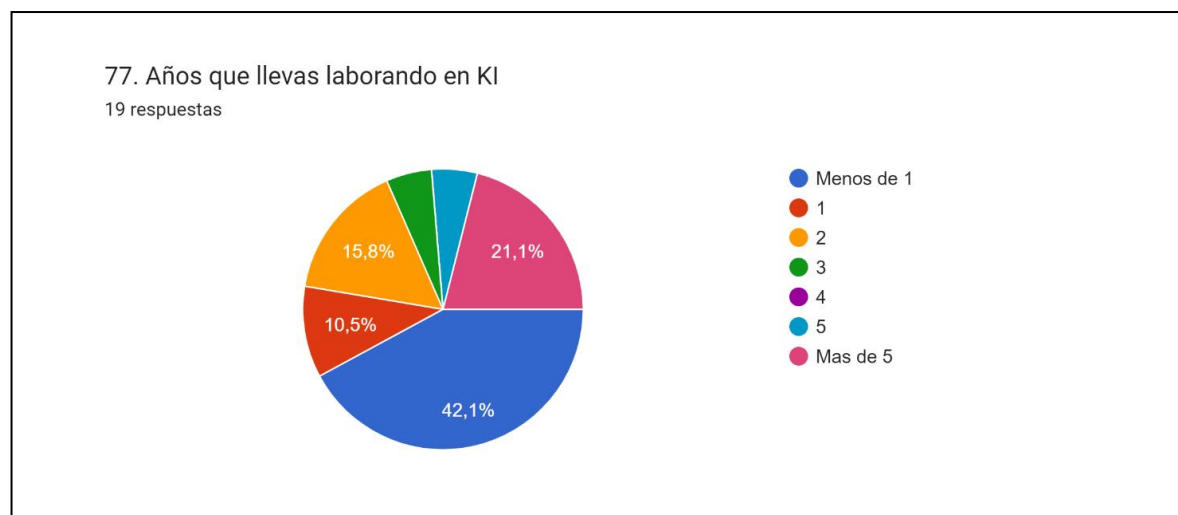
Figura #22 – Pregunta 76. Estado civil de los colaboradores.



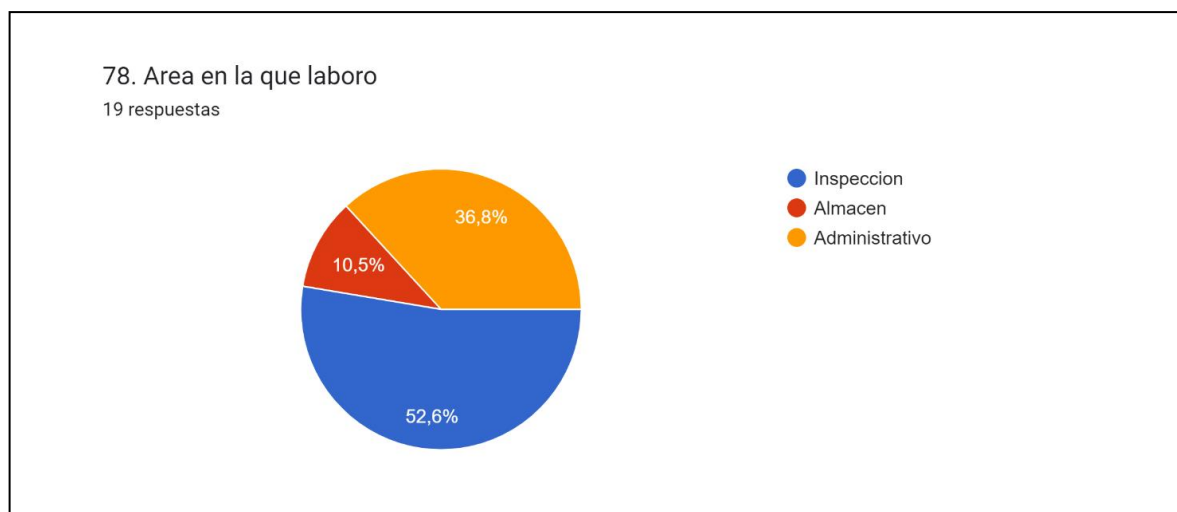
Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 77. Años que llevas laborando en KI**

Figura #23 – Pregunta 77. Años que llevan los colaboradores laborando en KI

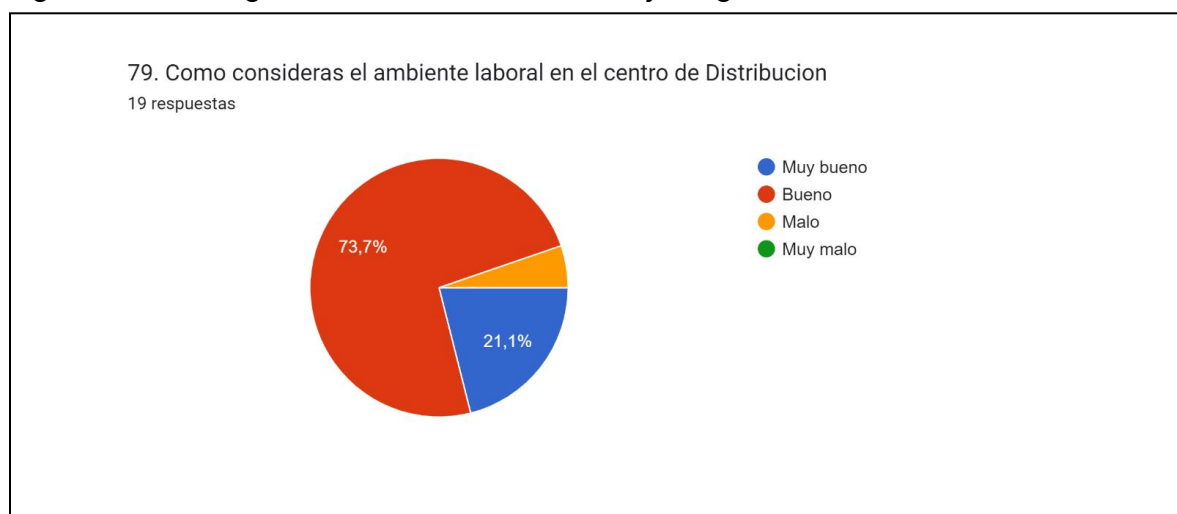


Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Figura #24 – Pregunta 78. Área en que laboran los colaboradores encuestados**

Fuente: Grafica generada por Google forms

**Pregunta 79.** Como consideras el ambiente laboral en el centro de distribución

**Figura #25 – Pregunta 79. Ambiente de trabajo según los colaboradores**

Fuente: Gráfica generada por Google forms

**Pregunta 80.** Que consideras que pudiera hacerse para tener un mejor ambiente laboral en el Centro de distribución?

Resumiendo, las recomendaciones de los trabajadores están las siguientes:

- Mejorar confianza, apertura y comunicación
- Reforzar trabajo en equipo
- Continuar con las actividades semanales de activación
- Mas flexibilidad en cuanto al reglamento, sobre todo cuando son cosas que en otras plantas de KI se hacen.
- Igualdad de aplicación de las reglas
- Entender que todos podemos equivocarnos
- Actividades que permitan conocernos mejor de forma personal
- Mucha carga de trabajo
- Que no haya favoritismos

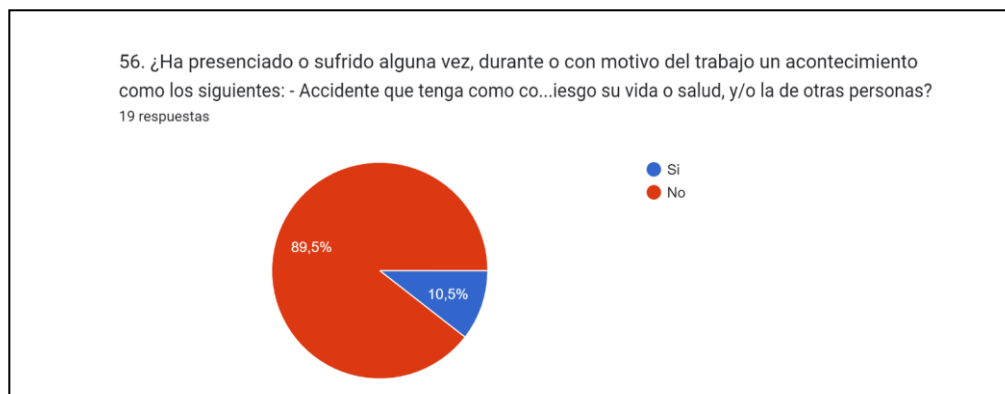
### 5.3. Resultados del Cuestionario Guía de referencia I de la Norma -035, Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

El cuestionario se aplicó del 19 de Marzo 2024 al 5 de Abril 2024, a los 19 colaboradores que laboran en el centro de distribución, 10 de los cuales son sindicalizados.

Los resultados se analizaron con base a como establece la NOM-035 **ANEXO II**

De los 19 colaboradores a los que se aplicó el cuestionario, 2 de ellos han presenciado un acontecimiento traumático severos.

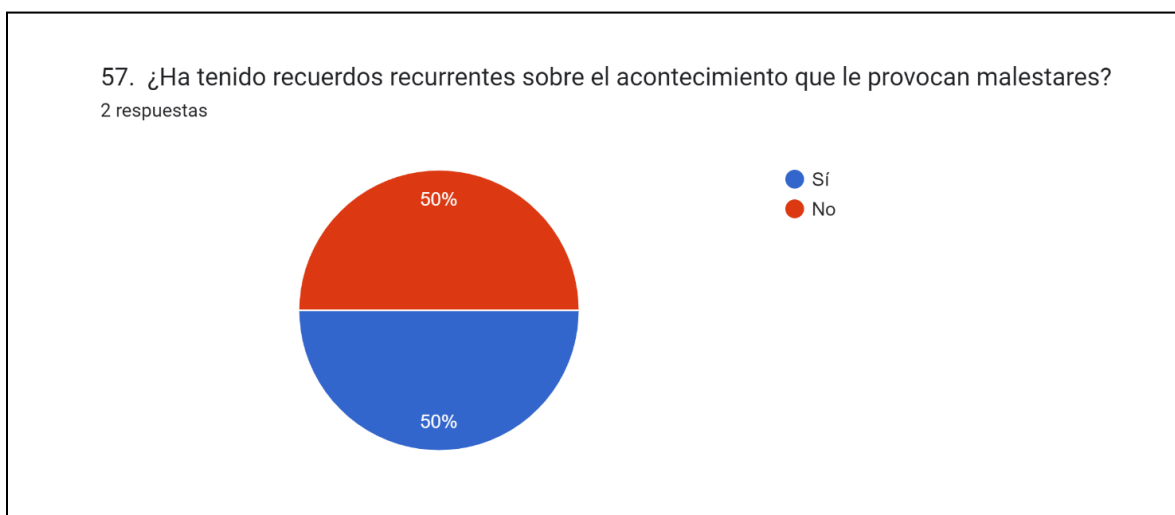
Figura #26 – Porcentaje de colaboradores, con acontecimientos traumáticos



Fuente: Gráfica generada por Google forms

Este 10.5%, significa que 2 colaboradores contestaron que si; de estos, dos colaboradores, tenemos las siguientes respuestas:

Figura #27 – Porcentaje de colaboradores con recuerdos recurrente



Fuente: Gráfica generada por Google forms

Figura #28 – Sueños recurrentes relacionados con el acontecimiento



Fuente: Gráfica generada por Google forms

De las siguientes preguntas con respuesta (Sí/No) en relación a este tema, uno de los dos colaboradores afectados respondió a todas las preguntas que sí, y el otro que no.

Figura #29 – Preguntas de identificación de impacto de acontecimiento traumático severo en los colaboradores.

<b>III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
<b>IV Afectación (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Fuente: NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, p.27

#### 5.4. Ausentismo y rotación en el Centro de distribución de KI Industries

En base al registro del equipo de recursos humanos, a finales del 2024 así estuvieron los resultado de ausentismo y rotación del Centro de Distribución KI durante el 2024.

Tabla #16- Resultados de rotación y ausentismo 2024

Indicador	2024 MONTHLY GOAL	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Aug-24	Sep-24	Oct-24	Nov-24	Dec-24	2024 Final
Rotacion	5%	13.60%	0.00%	7.70%	3.90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.10%	0.00%	0.00%	0.00%	2.44%
Ausentismo	2%	0.00%	0.16%	0.00%	0.32%	0.00%	0.96%	0.77%	0.32%	1.02%	0.57%	2.15%	0.00%	0.52%

Como podemos observar estos resultados están dentro de objetivo anual de KI, y dentro de los niveles aceptable en la industria.

## CONCLUSIONES

Después de aplicar el cuestionario de la Referencia II de la NOM 035 a los colaboradores del Centro de distribución de KI Industries en Queretaro, se obtuvieron resultados que permiten evaluar el nivel de riesgo psicosocial en este centro de trabajo. Estos resultados se clasifican en distintos niveles de riesgo: nulo, bajo, medio, alto y muy alto, y se presentan a lo largo de esta tesis tanto a nivel individual como acumulado.

Los resultados indican que el 47.3% de los colaboradores se encuentran en un nivel de riesgo psicosocial nulo o bajo, el 42.1% en un nivel medio y el 10.5% en un nivel alto. Estos resultados son cruciales para identificar a los colaboradores que están en riesgo, compartir estos resultados con el equipo de recursos humanos y en conjunto en un futuro poder implementar acciones específicas para controlar y mitigar estos riesgos tal como lo establece la NOM 035.

Al analizar los resultados por categoría, para el personal sindicalizado se observó que las áreas más afectadas son las condiciones de ambiente de trabajo y los factores propios de la actividad, para el personal administrativo los rubros que muestran mas riesgo son los factores propios de la actividad y la organización del tiempo de trabajo. Esto sugiere que las condiciones laborales y la carga de trabajo son factores críticos que deben ser abordados para mejorar el bienestar psicosocial de los colaboradores.

El análisis por dominio reveló que los mayores riesgos para el personal sindicalizado incluyen la falta de control sobre el trabajo, la jornada de trabajo, la interferencia en la relación trabajo- familia y las condiciones en el ambiente de trabajo. Para el personal administrativo, los principales riesgos son la carga de trabajo, la jornada de trabajo y la interferencia en la relación trabajo-familia. Estos hallazgos destacan la necesidad de intervenciones específicas para cada grupo de colaboradores, enfocándose en cuanto al personal administrativo en gestionar adecuadamente la carga de trabajo.

En el análisis detallado de los resultados para el personal sindicalizado, se identificó que la falta del control sobre el trabajo está influenciada por la limitada posibilidad de desarrollo, sobre todo para los colaboradores que ya llevan muchos años en el centro de distribución, y la falta de control y autonomía sobre el trabajo. Los colaboradores sindicalizados, que en su mayoría son inspectores de calidad, enfrentan desafíos

relacionados con la definición de orden de actividades, la velocidad de trabajo, la posibilidad de aspirar a un mejor puesto y la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades. Estos factores contribuyen significativamente al riesgo psicosocial en este grupo de colaboradores. En cuanto a trabajadores sindicalizados la jornada de trabajo y la interferencia en la relación trabajo-familia fueron otros rubros identificados como factores de riesgo. Los colaboradores sindicalizados tienen un horario regular de lunes a viernes, y suelen quedarse no mas de 3 dias a la semana en tiempo extra. Sin embargo, en ocasiones cuando la operación lo requiere se les pide apoyo para laborar los sábados. Estas jornadas extensas, especialmente durante periodos de alta demanda pueden causar cansancio en los colaboradores, además de perjudicar las actividades personales y familiares. Los resultados muestran que los colaboradores también piensan en actividades personales mientras están en el trabajo, lo que indica una influencia de estas en su desempeño laboral. Las dimensiones de riesgo identificadas fueron jornadas de trabajo extensas y la influencia de las responsabilidades familiares. Entre los colaboradores sindicalizados las condiciones en el ambiente de trabajo también representan un riesgo, con preguntas que abordan el esfuerzo físico requerido, la preocupación por sufrir accidentes y la percepción de que las actividades son peligrosas. Aunque KI Industries ha puesto un fuerte énfasis en la seguridad y no ha registrado accidentes en los últimos 3 años en el centro de distribución, la conciencia sobre la posibilidad de accidentes puede influir en las respuestas de los colaboradores. En este caso la dimensión de riesgo identificada es la de condiciones peligrosas e inseguras. Para el personal administrativo, los factores de riesgo incluyen la carga de trabajo, la jornada de trabajo y la interferencia en la relación trabajo- familia. Las preguntas que conforman la carga de trabajo incluyen la necesidad de quedarse tiempo adicional, trabajar sin parar, mantener un ritmo de trabajo acelerado, y la responsabilidad de manejar múltiples tareas y altos niveles de concentración, en este caso se identificó que las dimensiones que están presentando riesgo son las de cargas cuantitativas, cargas de alta responsabilidad y carga mental. La jornada de trabajo para el personal administrativo que igual fue determinada como factor de riesgo, muestra la necesidad de los colaboradores de trabajar horas adicionales y en días de descanso para cubrir las actividades necesarias, la dimensión de riesgo identificada aquí es la de jornadas

extensas. Finalmente, la interferencia en la relación trabajo-familia se refleja en la percepción de que el tiempo de trabajo es excesivo y perjudica las actividades personales y familiares, así como la frecuencia con la que los colaboradores piensan en temas personales durante el trabajo. Las dimensiones de riesgo identificadas son la influencia del trabajo fuera del centro laboral y la influencia de las responsabilidades familiares.

De los factores de riesgo psicosocial que buscan erradicarse por KI Industries; acoso laboral o sexual, hostigamiento, acontecimientos traumáticos severos, violencia laboral y malos tratos, estrés laboral + Burnout (Cansancio extremo derivado del trabajo). Los cuales salieron a relucir con riesgo en el centro de distribución son, acontecimientos traumáticos severos, especialmente por un colaborador cuyos resultados sería bueno revisar con el personal de recursos humanos para establecer acciones y estrés laboral + Burnout.

El bajo nivel de ausentismo y rotación presentes en KI Industries en Queretaro, sugieren que, a pesar de los riesgos psicosociales identificados, los empleados mantienen una alta tasa de asistencia. Esto puede deberse a varias razones, como la implementación de medidas efectivas para mitigar los riesgos psicosociales, un ambiente de trabajo positivo, y políticas de recursos humanos que apoyan el bienestar de los empleados. La correlación entre los resultados del cuestionario y el bajo nivel de ausentismo indican que la empresa ha logrado crear un entorno laboral que, en general, promueve la salud y la satisfacción de los empleados. Durante el último año la empresa ha estado muy enfocada en garantizar la seguridad de los colaboradores, de igual forma se hizo el despliegue con mucho enfoque al bienestar de los colaboradores del reforzamiento de la cultura organizacional, y los nuevos valores que se espera que rijan el comportamiento de los miembros del equipo de trabajo. En el centro de distribución se implementó un programa de reconocimiento entre colaboradores, el cual, según lo externado por una inspectora de calidad durante el evento de celebración de 3 años sin accidentes efectuado durante el mes de diciembre 2024, este programa ha permitido incrementar la apertura y confianza entre los miembros del equipo, para reconocer cuando alguien está haciendo las cosas de forma sobresaliente, y tener la confianza de hacerle notar a alguien cuando sus actos tienen espacio para mejorar.



Está claro que existen áreas de mejora en cuanto a los riesgos psicosociales identificados, y es igual de claro que en estos momentos la empresa tiene un enfoque donde se busca priorizar el bienestar de los empleados; esto se espera que pueda ayudar a crear una cultura organizacional en la que los colaboradores se sientan valorados y motivados, lo que a su vez puede llevar a una mayor retención del talento y un desempeño laboral superior.

Para fortalecer los resultados positivos que se han ido teniendo durante el último año, se pueden implementar varias propuestas, para ir reduciendo los riesgos psicosociales identificados, las cuales en conjunto con recursos humanos pudieran revisarse para generar algún plan de acción y seguimiento.

Desarrollar programas de bienestar que busquen impulsar el apoyo emocional, por ejemplo proporciona talleres de manejo de estrés, talleres sobre gestión de tiempo y técnicas de productividad para manejar sus cargas de trabajo, la promoción de un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, así como analizar la posibilidad de brindar apoyo económico para terapia psicológica para colaboradores identificados en esta necesidad. Establecer un sistema de reconocimientos para celebrar los logros y esfuerzos puede aumentar la moral y el compromiso. Seguir fomentando la comunicación abierta mediante canales seguros donde los colaboradores puedan expresar sus preocupaciones. Estas iniciativas pudieran abordar los factores de riesgo psicosocial identificados, y a su vez mostrar el compromiso de la empresa y la gerencia con el desarrollo integral de los empleados, lo cual puede resultar beneficioso a largo plazo tanto para los colaboradores como para la organización. En resumen, la experiencia del centro de distribución de KI Industries en Queretaro sirve como un ejemplo de cómo la evaluación y gestión de riesgos psicosociales, junto con políticas de recursos humanos bien diseñadas, pueden conducir a un ambiente de trabajo mas saludable y estable. Continuar con estas prácticas y adaptarlas según necesidades cambiantes de los colaboradores será esencial para mantener y mejorar los resultados positivos en el futuro.

## REFERENCIAS

- Acosta, C. (2018, Noviembre 27). *EXPOK Comunicacion de Sustentabilidad y RSE (Portal Impulsado por NESTLE)*. Recuperé sur ¿Que es el salario emocional y porque es importante para las empresas?: <https://www.expoknews.com/que-es-el-salario-emocional-y-por-que-es-decisivo-para-la-empresa/>
- Adame, T. G. (2022). Webinar. Las bondades de la implementacion de la norma oficial Mexican, NOM-035-STPS-2018. Queretaro: Corame.
- Baumgartner, N. (s.d.). *Harvard Business Review*. Recuperé sur Build a culture that aligns with peoples values : <https://hbr.org/2020/04/build-a-culture-that-aligns-with-peoples-values>
- Bernardino Ramazzini (1633-1714). (2022, Julio 23). Recuperé sur Historia de la Medicina: <https://www.historiadelamedicina.org/ramazzini.html>
- Chiavenato, I. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Colina, D. M. (2011). Motivación y recreación: su efecto en los trabajadores. *Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, Nº 8, julio-diciembre*, 37-51.
- Conoce al IMSS. (s.d.). Recuperé sur Gobierno de Mexico: <https://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>
- Corvo, H. S. (2021, Julio 15). *Productividad empresarial*. Recuperé sur Lifeder: <https://www.lifeder.com/productividad-empresarial/>
- EFFECTOS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.** (Noviembre 2022). Recuperé sur Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%202011.%20Efectos%20de%20la%20exposici%C3%B3n%20a%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial.pdf#:~:text=Efectos%20a%20nivel%20emocional%3A%20ansiedad%2C%20apat%C3%ADa%2C%20depresi%C3%B3n%2C%20fobias%2C,desorden>
- Elorza, V. (2022, Septiembre 21). *Psicologia y Mente*. Recuperé sur 7 causas comunes del absentismo laboral: <https://psicologiymente.com/organizaciones/causas-absentismo-laboral>
- Enciclopedia de Humanidades*. (2024, 12 04). Recuperé sur Motivación laboral: <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Fayol, H. (Vigesima Segunda Edicion 1977). *Administracion Industrial y General*. Herrero Hermanos.
- Felman, A. (2021, 08 20). *Salud mental: Definición, trastornos comunes, primeras señales y más*. Recuperé sur Medical News Today: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/salud-mental>
- Geographic, N. (2024, 08 23). *¿Qué es la salud mental, según la OMS?* Recuperé sur National Geographic: <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/que-es-la-salud-mental-segun-la-oms>
- Gómez, J. (2018, Noviembre 27). *CEREM International Business School*. Recuperé sur Beneficios de fomentar actividades culturales y recreativas entre los empleados: <https://www.cerem.es/blog/beneficios-de-fomentar-actividades-culturales-y-recreativas-entre-los-empleados>

- Gonzalez, F. D. (2023). *Researchgate.net*. Récupéré sur [https://www.researchgate.net/publication/303296982\\_Rotacion\\_y\\_ausentismo#:~:text=Rotaci%C3%B3n%20y%20ausentismo%20In%20book%3A%20Psicosociolog%C3%ADa%20de,las%20Organizaciones%20%28pp.449-462%29%20Chapter%3A%20Rotaci%C3%B3n%20y%20ausentismo](https://www.researchgate.net/publication/303296982_Rotacion_y_ausentismo#:~:text=Rotaci%C3%B3n%20y%20ausentismo%20In%20book%3A%20Psicosociolog%C3%ADa%20de,las%20Organizaciones%20%28pp.449-462%29%20Chapter%3A%20Rotaci%C3%B3n%20y%20ausentismo)
- Gonzalez, V. Z. (2014). *Psicología del trabajo*. Madrid: Piramide .
- Guzman, E. M. (2024, 09 01). *THE CONVERSATION*. Récupéré sur Un buen clima laboral favorece el bienestar de las personas y la productividad de la empresa: <https://theconversation.com/un-buen-clima-laboral-favorece-el-bienestar-de-las-personas-y-la-productividad-de-la-empresa-233989>
- Harold Koontzm, H. W. (2012, 14va Edición). *Administracion, Una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.
- Hernández, G. (2022, Julio 05). *Así viene la nueva tabla de enfermedades de trabajo; definen proyecto de reforma*. Récupéré sur El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Asi-viene-la-nueva-tabla-de-enfermedades-de-trabajo-definen-proyecto-de-reforma-20220704-0073.html>
- Incapacidades en el IMSS*. (2022, Agosto 18). Récupéré sur Altas IMSS: <https://altasimss.com/incapacidades-en-el-imss>
- Incapacidades Laborales, tipos e implicaciones*. (2022, Agosto 18). Récupéré sur Gobierno de Mexico: <https://www.gob.mx/conampros/documentos/incapacidades-laborales-tipos-e-implicaciones>
- Industries, K. (2024, 12 05). *KI Industries*. Récupéré sur Políticas: <https://kiindustries.com/guidelines-and-policies/>
- Jesus, P. d. (2015, Mayo 06). *Escuela de Organizacion Industrial*. Récupéré sur La importancia de motivar a nuestros empleados: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/la-importancia-de-motivar-a-nuestros-empleados/>
- Jesús, P. D. (2018, diciembre 06). *Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales*. Récupéré sur La importancia de motivar a nuestros empleados: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/06/la-importancia-de-motivar-a-nuestros-empleados/>
- Jobatus*. (2024, Diciembre). Récupéré sur ¿Cuál es el porcentaje de ausentismo ideal?: <https://noticias.jobatus.es/cual-es-el-porcentaje-de-ausentismo-ideal>
- KI Industries, Inc.* (2024, 12 05). Récupéré sur <https://kiindustries.com/>
- Maslow, A. H. (s.d.). Récupéré sur Libro Motivacion y Personalidad: [https://books.google.com.mx/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&pg=PA3&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&pg=PA3&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Meyer, E. (2024). *Harvard Bussines Review*. Récupéré sur Build a corporate Culture that works: <https://hbr.org/2024/07/build-a-corporate-culture-that-works>
- Moreno-Jiménez, B. (2014, 09 29). *Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico*. Récupéré sur ORP Journal: <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>
- Mujeres, I. N. (2022, Junio 7). *Gobierno de México*. Récupéré sur Norma Mexicana NMX R 025 SCFI 2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación: <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/norma-mexicana-nmx-r-025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>

- Parra, Y. M. (2024, 12 04). *Gestiopolis*. Recuperé sur Administración de personal, definición, objetivos y estructura: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-personal-definicion-objetivos-y-estructura/>
- Raija Kalimo, M. E.-B. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relacion con la salud*. Organizacion Mundial de la Salud Ginebra: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/OMS-Los-factores-psicosociales-en-el-trabajo-y-su-relaci%C3%B3n-con-la-salud.pdf>.
- Reproductiva, C. N. (2010, 04 30). *Gobierno de Mexico*. Recuperé sur Hostigamiento y acoso sexual en el Ámbito laboral: <https://www.gob.mx/salud%7Ccnegsr/documentos/hostigamiento-y-acoso-sexual-en-el-ambito-laboral>
- Riesgos prsicosociales*. (s.d.). Recuperé sur ISTAS: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- Rueda, S. V. (2022). *Factores de Riesgo Psicosocial* - <https://play.google.com/books/reader?id=RX5ZEAAAQBAJ&pg=GBS.PA14&hl=es> s. Tlalnepantla, Edo. de México: Laboratorio de Evaluación y Educación Digital UNAM, FES-Iztacala. Recuperé sur <https://play.google.com/books/reader?id=RX5ZEAAAQBAJ&pg=GBS.PA14&hl=es> s
- Salud Mental*. (2024, 09 02). Recuperé sur IMSS- Salud mental: <https://imss.gob.mx/salud-en-linea/salud-mental>
- Salud Mental: Fortalecer nuestra respuesta*. (2022, Junio 17). Recuperé sur Organizacion mundial de la salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- SAMHSA. (2023, April 24). *¿Qué es la salud mental?* Recuperé sur SAMHSA Substance Abuse and Mental Health Services Administration: <https://www.samhsa.gov/salud-mental>
- Social, S. d. (2019, Octrubre 22). *Gobierno de Mexico*. Recuperé sur Guía Informativa - NOM 035: <https://www.gob.mx/stps/documentos/guia-informativa-nom-035>
- Social, S. d. (2019, Octubre 22). *Gobierno de Mexico*. Recuperé sur Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.: <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>
- Social, S. d. (2022, Abril 28). *Gobierno de Mexico*. Recuperé sur Presenta STPS proyecto de actualización de las Tablas de Enfermedades de Trabajo y de Valuación de Incapacidades: <https://www.gob.mx/stps/prensa/presenta-stps-proyecto-de-actualizacion-de-las-tablas-de-enfermedades-de-trabajo-y-de-valuacion-de-incapacidades?idiom=es>
- Sprei, L. G. (2018, Noviembre 27). *Sprei Training*. Recuperé sur La importancia del Clima y Cultura Organizacional: <https://www.spreitraining.com/la-importancia-del-clima-y-cultura-organizacional/#>
- STPS. (2009). *Diario Oficial de la Federacion, SEGOB*. Recuperé sur NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.: <https://dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm>

Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

STPS. (2011, Marzo 2). *Diario Oficial de la Federacion*. Recuperé sur NORMA Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5185903&fecha=13/04/2011#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5185903&fecha=13/04/2011#gsc.tab=0)

Suárez, J. D. (2024, 09 02). *¿Tienes una salud mental mala? Estas son sus consecuencias en el cuerpo*. Recuperé sur Rincon de la Psicología: [https://rinconpsicologia.com/consecuencias-salud-mental-mala/#google\\_vignette](https://rinconpsicologia.com/consecuencias-salud-mental-mala/#google_vignette)

Taylor, F. W. (Vigeima segunda edicion 1977). *Principios de la Administracion Cientifica*. Herrero Hermanos.

trabajo, L. F. (2024, 12 04). *www.gob.mx*. Recuperé sur Artículo 3 Bis de la Ley Federal del Trabajo: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911476/4.\\_LFT.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911476/4._LFT.pdf)

Ventas, E. d. (2024). Presentacion "KI Industries" . Queretaro, Mexico.

**APENDICE A**  
**ABREVIATURAS**

CD	Centro de Distribución
NOM-035	NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

## ANEXO A

### Guía de Referencia II

## IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

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

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

## Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					



## Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Si	
	No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Si	
	No	

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

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

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

## ANEXO B

Guia de referencia I de la Norma -035, Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

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

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

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

Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

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

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

### ANEXO C

Preguntas agregadas al cuestionario para entender mejor la situación y darme mejor idea de si hay algo que puedo hacer para mejorar el ambiente laboral.

47. Que tan estresado/presionado me siento cuando hago mi trabajo
48. Si pudiera preferiría trabajara en otro lugar
49. Relacionado con la respuesta a tu pregunta anterior, porque preferiría trabajar o no trabajar en otro lugar
50. Existe algún tema de tu vida personal o laboral que te genere estrés, preocupación o frustración.
51. Si tuvieras la oportunidad de poder platicar este tema con un profesional (psicólogo) lo harías
52. Si pudieras platicar con un profesional (psicólogo), platicarías temas personales o relacionados con el trabajo
53. Actualmente platicas con algún psicólogo
54. Consideras que existe alguna situación personal o laboral que afecte tu desempeño laboral
55. El siguiente espacio es por si quisieras proporcionar mas información de esta situación (De no querer dar más detalles también es válido poner "sin comentarios")
  
71. Nombre (todos los datos se manejaran con total confidencialidad, el objetivo es con base a los resultados establecer acciones para que todos estemos mejor)
72. Edad
73. Sexo
74. Hijos
75. Cuantos hijos
76. Estado Civil
77. Años que llevas laborando en KI
78. Área en la que laboro
79. Como consideras el ambiente laboral en el centro de distribución
80. Que consideras que pudiera hacerse para tener un mejor ambiente laboral en el Centro de distribución?

## ANEXO D

**II.3** La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 2 siguiente:

**Tabla 2**

**Valor de las opciones de respuesta**

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

- b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio ( $C_{dom}$ ). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría ( $C_{cat}$ ). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario ( $C_{final}$ ). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

**Tabla 3**

**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43

Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

	Falta de control sobre el trabajo	Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

c) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario $C_{final}$	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$

Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo.

Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

**II.4** A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 4 siguiente:

**Tabla 4**  
**Crterios para la toma de acciones**

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