



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología y Educación

Factores de Riesgo Psicosocial en una
empresa de manufactura, distribución y
comercialización de calzado en el Estado de
México

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el
Grado de
Maestra en Estudios Multidisciplinarios Sobre el
Trabajo

Presenta

Cindy Lizeth Godínez Hernández

Dirigido por:

Dr. Eduardo Luna Ruiz

Querétaro, Qro. a 29 de enero del 2026

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 Psicología

Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de
manufactura, distribución y comercialización de
calzado en el Estado de México

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestro en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo

Presenta

Cindy Lizeth Godínez Hernández

Dirigido por:

Dr. Eduardo Luna Ruiz

Dr. Eduardo Luna Ruiz

Presidente

Dra. Alejandra Elizabeth Urbiola Solís

Secretario

Dra. Candi Uribe Pineda

Vocal

Dra. Miriam Barrón Ugalde

Suplente

Mtro. Jesús Antonio Moya López

Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
29 de enero de 2026
México

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a la memoria de la Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona, iniciadora del Grupo de Factores Psicosociales y quién colaboro en este y otros muchos estudios, siendo así una pieza fundamental en el estudio y generación del conocimiento, dejando un gran legado en la defensa de la salud de los trabajadores. Con quién trabaje día con día durante el transcurso de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo, aprendiendo de la importancia de los procesos y los riesgos psicosociales en el trabajo. A quién agradezco su compañía y construcción en mi formación académica y personal, aportando sus enseñanzas en cada una de las páginas que conforman este documento, porque es la mariposa que guío el camino hacia la transformación con su metamorfosis en el mundo de la Psicología del Trabajo y los Factores Psicosociales.

Agradecimientos

Agradezco al financiamiento y oportunidad que me brindo el Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), a partir del año 2025 nombrado como la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación (SECIHTI), con una beca para cursar la Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo en la Generación 2023-2024.

A la Universidad Autónoma de Querétaro y el Centro Laboral de la Facultad de Psicología por brindarme un espacio de conocimiento y enseñanzas de cada uno de los profesores que me acompañaron en este proceso de una manera admirable.

A mi Director de Tesis, Dr. Eduardo Luna Ruiz, por su guía en la elaboración de mi Tesis desde un inicio y cuando el camino se tornó difícil, brindándome la confianza, empatía y sabiduría para culminar de la mejor manera posible con el proceso.

Al equipo de Factores Psicosociales, Mtra. Blanca Yasmín Montúfar, Dra. Candi Uribe Pineda, Mtra. Grisel Mariana Lechuga Rodríguez y Dr. Jesús Antonio Moya López, quiénes me recibieron como su colaboradora, permitiéndome adquirir la pasión y acompañarlos en la lucha por la defensa de la salud de los trabajadores.

Mi más sincero agradecimiento y admiración a mi madre Fabiola Hernández Canales y a mi padre Moisés Noé Godínez Hernández por siempre impulsarme y darme las herramientas para seguir mis sueños así sean al otro lado del mundo.

A mi abuela María Elena Hernández Mendoza, quién es una de mis fuentes de inspiración, por ser una mujer que lucha por superarse cada día, demostrando la fortaleza de las mujeres en el mundo laboral y como pilar de la familia sin importar la edad.

Índice de Contenido

Índice de Tablas	7
Índice de Figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Presentación	11
I. Introducción.....	12
II. Planteamiento del problema.....	14
III. Justificación	17
IV. Antecedentes/estado del arte	19
V. Planteamiento Teórico-Metodológico.....	28
<i>V.1 Salud en el trabajo: El concepto de salud y los factores determinantes para el bienestar físico y mental de los trabajadores, riesgos y exigencias</i>	28
<i>V.2 Efecto e impacto relacional de los procesos de trabajo en la salud del ser humano productivo</i>	30
<i>V.3 Los factores de riesgo psicosocial, sus elementos y diferencias</i>	34
<i>Lo psicosocial en el trabajo</i>	34
<i>Los Riesgos Laborales</i>	36
<i>Los Riesgos Psicosociales</i>	38
<i>Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo</i>	40
<i>V.4 Estrategias de afrontamiento en el trabajo</i>	48
<i>V.5 El trabajo en la industria del calzado</i>	50
<i>Los procesos de trabajo y producción en una empresa de calzado</i>	52
<i>Procesos de trabajo en una empresa de manufactura, distribución y comercialización</i>	57
<i>El proceso de manufactura del calzado</i>	60
<i>Proceso de trabajo en la distribución y comercialización</i>	65
<i>V.6 La empresa familiar en una sociedad laboral innovadora</i>	67
VI. Objetivos	73
VII. Preguntas de investigación	74
VIII. Metodología.....	75
<i>VIII.1 Declaración sociológica del proyecto</i>	75
<i>VIII.2 Métodos y Técnicas</i>	79
<i>VIII.3 Consideraciones metodológicas</i>	81
IX. Resultados y discusión	87

<i>Datos sociodemográficos</i>	88
<i>IX.1 La deconstrucción del proceso de trabajo clásico en la elaboración de calzado</i>	96
<i>IX.2 El análisis estadístico de normalización de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo a partir de la implementación de la NOM-035-STPS-2018.....</i>	116
<i>IX.3 La estructura de la esencia del dialogo de la construcción perceptiva del riesgo y proceso de trabajo.....</i>	126
X. Conclusiones	140
Referencias	142
Anexos	152
<i>Consentimiento Informado 1</i>	152
<i>Consentimiento Informado 2</i>	154
<i>Instrumento de evaluación.....</i>	156
<i>Guion de entrevista.....</i>	166

Índice de Tablas

Tabla 1- Grupos de Riesgos Psicosociales y de Factores de Riesgo Psicosocial.....	41
Tabla 2- Proceso de trabajo en el curtido.....	63
Tabla 3-Definiciones de Empresa Familiar.....	69
Tabla 4-Metodología.....	79
Tabla 5-Diario de campo.....	85
Tabla 6-Materiales en los procesos de trabajo y sus riesgos.....	106
Tabla 7-Proceso y Componentes.....	108

Índice de Figuras

Figura 1-Mapa conceptual del proceso de trabajo y los niveles que aborda la salud	29
Figura 2-El proceso de trabajo con el perfil de salud-enfermedad	31
Figura 3-Gráfica de datos relacionada con el género.....	88
Figura 4- Gráfica de datos relacionados con la edad	89
Figura 5-Gráfica de datos relacionados con escolaridad.....	90
Figura 6-Gráfica de datos relacionados con el puesto de trabajo.....	90
Figura 7-Gráfica de datos relacionados con la antigüedad	91
Figura 8-Gráfica de datos relacionados con la sede o lugar de trabajo.....	94
Figura 9-Proceso del trabajo en una empresa de calzado	96
Figura 10-Proceso de trabajo en la obtención de material: Curtido.....	99
Figura 11-Tipos de Procesos de Trabajo en la Manufactura de Calzado.....	102
Figura 12- Diagrama del proceso de trabajo general de la empresa y su nivel de riesgo ..	105
Figura 13-Proceso de trabajo en la fábrica de calzado.....	109
Figura 14- Mapa de riesgo de un taller de calzado	110
Figura 15- Mapa de Riesgo de una fábrica de calzado	111
Figura 16-Proceso de trabajo en la distribución.....	113
Figura 17-Proceso de trabajo en la comercialización de calzado	114
Figura 18-Proceso de trabajo en la comercialización de calzado	115
Figura 19- Gráfica del Nivel de Riesgo de la empresa	117
Figura 20-Gráfica General de los Riesgos por Categoría	118
Figura 21-Gráfica del Nivel de Riesgo por Dominio.....	119
Figura 22-Gráfica de los Factores de Riesgo Psicosocial por Unidad.....	121
Figura 23-Gráfica Factores propios de la Actividad por Unidad.....	122
Figura 24-Gráfica de la categoría de Ambiente de Trabajo por Unidad.....	123
Figura 25-Gráfica de la categoría de Organización del tiempo de trabajo por Unidad	124
Figura 26-Gráfica de la Categoría de Liderazgo y relaciones en el trabajo por Unidad....	125
Figura 27-Esquema de Nube de Palabras.....	127
Figura 28-Esquema de la Red General de los Datos Cualitativos	135

Resumen

Los factores de riesgo psicosocial son los riesgos para la salud física, social y mental que se generan a partir de las condiciones de trabajo, los factores organizacionales y relacionales que interactúan con el funcionamiento psíquico y mental de la persona, por lo que esto impacta de igual forma en la empresa en donde se desempeñan los trabajadores y conlleva a pérdidas y otros problemas que podrían desencadenarse. El presente proyecto de investigación conforme a su objetivo general identificó los factores de riesgo psicosocial que se presentan en los trabajadores de una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México. Con tal propósito se desarrolló una metodología de tipo mixta con un enfoque sociocrítico en donde se convalidaron resultados y se hicieron triangulaciones, de igual forma se manejó un diseño anidado o incrustado de modelo dominante en el cual de forma simultánea se hizo la recolección de los datos cuantitativos y cualitativos. Para la fase cuantitativa se aplicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, guías de referencia I y II, a cada uno de los trabajadores, en la fase cualitativa se realizó observación participante con la utilización de un diario de campo y entrevistas semiestructuradas a los trabajadores. En cuanto a los resultados el nivel de riesgo general que se obtuvo fue de un nivel alto que indica una alta exposición a factores de riesgo psicosocial, al igual que otros valores significativos en las categorías de factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo. De la misma forma los trabajadores en las entrevistas indicaron que sus jornadas son muy largas, las condiciones de trabajo no son las más adecuadas, han presentado algunas enfermedades derivadas de sus actividades en el trabajo y los salarios dependen de su producción o venta.

Palabras Clave: Psicosociales, Riesgo, Salud, Proceso y Trabajo

Abstract

Psychosocial risk factors are risks to physical, social, and mental health that arise from working conditions, organizational factors, and relationships that interact with an individual's psychological and mental functioning. This also impacts the company where employees work, leading to losses and other potential problems. This research project, in accordance with its general objective, identified the psychosocial risk factors present in the employees of a footwear manufacturing, distribution, and marketing company in the State of Mexico. To this end, a mixed-methods approach with a socio-critical perspective was developed, involving the validation of results and triangulation. A nested or embedded dominant-model design was also used, allowing for the simultaneous collection of quantitative and qualitative data. For the quantitative phase, the Mexican Official Standard NOM-035-STPS-2018, Reference Guides I and II, was applied to each worker. In the qualitative phase, participant observation was conducted using a field journal and semi-structured interviews with the workers. The results showed a high overall risk level, indicating significant exposure to psychosocial risk factors, as well as other significant values in the categories of factors related to the work activity and work time organization. Similarly, the workers indicated in the interviews that their workdays are very long, working conditions are not ideal, they have experienced some work-related illnesses, and their wages depend on their production or sales.

Keywords: Psychosocial, Risk, Health, Process, and Work

Presentación

El enfoque de los factores de riesgo psicosocial cobra mayor importancia en México a partir de la implementación de la NOM-035-STPS-2018, fruto de un trabajo colaborativo entre los diversos agentes de gobierno, del sector empresarial, profesionales de la salud, academia y, sobre todo, de los trabajadores, para abarcar los aspectos psicosociales en el trabajo que no se incluyen en la Ley Federal del Trabajo, como lo es la carga excesiva de trabajo, violencia laboral, largas jornadas, y rotaciones negativas. Se estima que el 75% de la población mexicana económicamente activa padece fatiga por estrés laboral y, nuestro país, es uno de los países con más estrés laboral en el mundo, por lo que las condiciones son propicias para que se desarrollen padecimientos en la salud tales como son la depresión, ansiedad, síndrome de burnout, alteraciones metabólicas, alcoholismo, desordenes músculo-esqueléticos, entre otros. Conforme surgen avances tecnológicos y cambios por la globalización, se realizan modificaciones en los centros y procesos de trabajo que impactan en los ritmos de trabajo por la gran demanda del producto que conlleva a un aumento de los factores de riesgo psicosocial, siendo los sectores más afectados el de manufactura (enfocado en la producción de bienes materiales que cubren las necesidades básicas de las personas tales como lo son la vestimenta y el calzado que están en constante renovación por las exigencias del mercado), lo que ha llevado a que las grandes empresas para ampliar su mercado de producción y venta, utilicen a otras pequeñas empresas para la disminución de costos. Este sector del calzado no ha sido lo suficientemente estudiado y se tienen pocos datos acerca los procesos de trabajo y los factores de riesgo psicosocial que se presentan como consecuencia de ello. Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa en manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México.

La Universidad Autónoma de Querétaro, a través del Grupo de Factores Psicosociales, adscrito a la Facultad de Psicología y Educación, ha trabajado con diferentes empresas e instituciones en la identificación de los factores de riesgo psicosocial a través de la NOM-035-STPS-2018 y realizado múltiples investigaciones sobre estos, lo que ha permitido ofrecer cursos especializados enfocados en la salud y condiciones del trabajador.

I. Introducción

En las últimas décadas, el interés por la salud mental en el ámbito laboral ha crecido significativamente, impulsado por la comprensión de que el bienestar psicológico de trabajadores es fundamental para su desempeño. Los factores de riesgo psicosocial se refieren a condiciones o elementos que se presentan en un entorno laboral e impactan de forma negativa en la salud mental y fisiológica de los trabajadores, que puede derivar en trastornos mentales como la depresión, ansiedad, estrés, al igual que enfermedades del sistema circulatorio, respiratorio, digestivo, entre otras. La identificación de los factores de riesgo psicosocial como la violencia laboral, la carga de trabajo, relaciones negativas, interferencia entre trabajo-familia y las condiciones del ambiente de trabajo, ha contribuido a la realización de varias investigaciones y planes de intervención dentro de los centros de trabajo para mitigar estos factores en la búsqueda de brindar espacios seguros. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados y persisten importantes desafíos en la identificación precisa de estos factores y en la implementación de estrategias efectivas para su manejo (González, 2020).

En el mundo actual, no cabe duda enfatizar que el sector industrial representa un pilar fundamental en muchas economías, generando empleo y contribuyendo al desarrollo económico de las regiones. Un ejemplo de ello es la industria de la manufactura y, en caso espacial siendo el objeto de estudio de este trabajo, el sector de la fabricación del calzado. Sin embargo, este tipo de entornos laborales, aun cuando estén altamente tecnificados, suele estar asociado con condiciones de trabajo que pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental, así como en el bienestar de los trabajadores. Ejemplo de ello, situaciones tales como la presión para cumplir con metas de producción, la monotonía en las tareas, la falta de autonomía y las relaciones laborales conflictivas, son factores que pueden contribuir a que el entorno laboral se considere estresante y perjudicial para la salud psicológica de los trabajadores (Martínez, et al., 2020).

En un mundo tecnificado, la producción del calzado representa un caso especial, ya que en su proceso de fabricación se identifican tareas repetitivas, así como una considerable carga de trabajo manual intensivo, lo que puede facilitar la presencia y manifestación de los denominados riesgos psicosociales con mayor intensidad, lo que trae como consecuencia un

aumento del estrés laboral, la disminución de la motivación y, en casos graves, el desarrollo de trastornos psicológicos crónicos tales como el burnout. A pesar de la importancia de este tema, existe una escasez de estudios específicos que aborden los factores de riesgo psicosocial en el contexto particular de la industria del calzado, lo que subraya la necesidad de investigaciones que exploren y propongan soluciones efectivas para moderar estos riesgos (Pérez, 2018).

La presente investigación se desarrolla en una empresa perteneciente a la industria del calzado, cuya labor incluye los tres segmentos económicos de producción, distribución y comercialización, cada uno de ellos con sus propios procesos de trabajo, además de que, geográficamente, estos procesos incluyen una desterritorialización de sus actividades, con sedes en León, GTO., Querétaro, QRO., Pachuca, HGO. y Jilotepec, EDOMEX. En este contexto se tiene por objetivo el analizar las principales problemáticas particulares que se presenta una organización con estas características y, así, estar en la posibilidad de diseñar un plan para mejorar las condiciones de trabajo y, por consiguiente, el bienestar de los trabajadores.

Es así que esta investigación se avocó al acercamiento a la organización en sus tres aspectos y procesos, con el fin de describir las problemáticas presentadas a través de estos factores de riesgo (Hernández et al., 2014).

II. Planteamiento del problema

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se han clasificado como las condiciones que provienen del empleo, las características de la empresa u organización, el ambiente de trabajo, en donde intervienen la personalidad y las capacidades del trabajador, sus necesidades y las situaciones personales, entre otras características, las cuales desencadenan respuestas fisiológicas, emocionales, psicológicas o conductuales, entre otras, que pueden incluso ocasionar enfermedades más graves, por lo que tendrán un impacto en el desempeño del trabajador que se puede ver reflejado en su rendimiento, productividad y calidad de su trabajo.

En el ámbito laboral los factores de riesgo psicosocial han tomado gran relevancia debido a que sus efectos o manifestaciones han aumentado, siendo catalogados como negativos porque afectan a la salud física y psicológica de los trabajadores, al igual que propician la generación de estrés y un desequilibrio de las capacidades de la persona. Hasta el momento no se tiene alguna lista o definición exacta de cuáles o cuántos son estos, puesto que se han ido observando a través del tiempo. Proviene de los diferentes componentes que integran el ambiente laboral, horas de trabajo intensas, ritmo, horarios nocturnos o cambiantes, mala comunicación, relaciones interpersonales negativas, alta competencia, bajos salarios, entre otros (Monte, 2011).

En la industria del calzado se tienen varios procesos de trabajo, la manufactura, la distribución y la comercialización. La primera, se da en fábricas con la última tecnología en maquinaria (las menos), pero también en aquellas empresas familiares, en donde la producción sigue siendo de forma artesanal, los trabajadores realizan el proceso de manera manual desde la preparación de las pieles, diseño, corte, ensamble o montaje, cocido y acabado. La distribución en donde se realiza el empaquetado por cajas individuales con sus respectivas etiquetas y en cajas grandes para la transportación y el último proceso es el de comercialización que se da en zapaterías locales o también en mercados extranjeros.

De acuerdo con A. Villanueva (comunicación personal, 24 de mayo, 2023) en estas fábricas o empresas se involucran las dimensiones desde los artesanos u obreros del calzado, los empresarios y los clientes que deben ser observadas para tener un estudio más profundo de todos los procesos de trabajo y los agentes involucrados, en donde intervienen

los factores y los factores psicosociales de riesgo. Esta industria ha sufrido de grandes cambios a lo largo de la historia sobre todo con la Revolución Industrial que trajo consigo varias innovaciones tecnológicas y científicas que marcaron un gran progreso para el sector productivo, pero algo que se observó es que no todas las empresas de calzado tuvieron estas actualizaciones, muchas siguen teniendo el anterior proceso que se menciona como artesanal y en donde a los empleados se le paga a destajo. Esto quiere decir que su salario va depender de cuantos pares o piezas realicen al día o a la semana, y donde las condiciones de trabajo pueden seguir siendo inapropiadas, con alta explotación laboral y problemas de salud graves.

Las actuales empresas de calzado están siendo dominadas por los grandes monopolios internacionales que usan a los talleres artesanales como maquila; también se tiene un proceso dentro de la manufactura en donde ciertas actividades desterritorializadas, pues el proceso se realiza en lugares distintos, tales como lo es el cortado; el armado, el acabado, etc. Esto es que se utilizan varias fábricas o lugares para realizar las diferentes fases y finalización del producto terminado, su distribución y/o comercialización dentro o fuera del país. En el caso de esta empresa en donde se llevó a cabo esta investigación se tiene un proceso similar en el que su base central se ubica en el Estado de México, pero también lleva parte de su proceso en otros Estados fuera del territorio (ejemplo, León, Gto.). Por otro lado, la comercialización ha sido modificada a causa de las tecnologías por los medios de comunicación, como se puede ver en las ventas por catálogos o en línea. El proceso de producción sigue siendo artesanal porque el calzado es fabricado con piel de manera manual que implica mayor presencia de lo que son los factores psicosociales o factores de riesgo para los artesanos que trabajan en este proceso, también intervienen los medios de transporte en los que se realiza la distribución que conlleva riesgos y la comercialización en donde el proceso es completamente diferente porque ya se tiene la directa relación con los clientes. Además, en los tres diferentes procesos se tienen actividades o tareas distintas que intervienen de manera directa en el desarrollo del empleado.

El nuevo modo de producción de las grandes empresas o monopolios es ya no ser ellos quienes manufacturan, ahora buscan otras empresas, compañías o fabricas que son

más pequeños, sean las que fabriquen su producto, estipulándoles la calidad, cantidad, material, tiempo de entrega, organización, estética, entre otros. A este fenómeno Enrique De la Garza y Marcela Hernández en 2020 lo nombraron “Nikeificación”, el cual se caracteriza por seleccionar como sus medios de producción a países con mano de obra barata, malas condiciones de trabajo, exceso de recursos, entre otros. Lo que se ha vuelto un determinante en que los factores psicosociales de riesgo vayan en aumento por las condiciones en las que se está trabajando bajo una alta demanda de los productos y la alta competencia que se tiene con otras empresas extranjeras que ofrecen un producto similar con menor calidad, pero el precio es mucho más bajo (De la Garza y Hernández, 2020).

El objetivo de este estudio de método mixto con un diseño de tipo anidado, es identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa en manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México durante el año 2024, con el fin de poder analizar las principales problemáticas que se presentan en el entorno y diseñar un plan para mejorar las condiciones de trabajo. Se realiza en este contexto por ser un punto clave para observación de los sujetos en su entorno laboral, lo que garantiza encontrar a estos sujetos agrupados en este entorno, tener un mayor conocimiento de cómo se relacionan entre ellos, poder observar los diferentes elementos y manifestaciones en la salud del empleado. Una forma de darle una descripción a las problemáticas presentadas por estos factores de riesgo psicosociales es realizar esta investigación en donde se tendrá un acercamiento a los diferentes procesos insertos en esta organización que son la manufactura, la distribución y la comercialización (Hernández et al., 2010).

Por tanto, la pregunta de investigación es: ¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa en manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México?

III. Justificación

Dentro del sector de los estudios laborales se han tenido muchos cambios en las diferentes industrias, organizaciones y sistemas de producción; por lo que el interés en realizar investigaciones fue en aumento porque buscaban una explicación a los nuevos fenómenos e identificar problemáticas que fueran surgiendo; al empezar con estas investigaciones se empezaron a observar las condiciones de trabajo, problemas de salud, entornos organizacionales y los factores de riesgo psicosociales. La inserción de nuevas tecnologías en empresas y fabricas han hecho que los espacios de trabajo tengan modificaciones en busca de innovación, enfocándose en que la obtención de productos sea más rápida y tenga un coste económico menor para las empresas, sobre todo que en los mercados a nivel internacional o nacional tenga una mejor posición competitiva. En cuanto a la industria manufacturera la demanda ha ido creciendo por el papel que se da a estos productos como lo son la ropa y el calzado que han ido tomando gran relevancia para la población, por lo que se observó que son dos de los sectores en donde mayores cambios se han tenido en cuanto a la demanda de producto, pero con las condiciones de trabajo más precarias.

Con respecto a la pertinencia social, este trabajo se realiza en una población que ha sido poco estudiada en donde se presentan tres procesos de trabajo diferentes: manufactura, distribución y comercialización del calzado; por lo tanto, la investigación es relevante porque nos permite analizar la problemática en estos tres procesos presentes en una misma empresa y su organización y así proponer alternativas de solución o guías de intervención o prevención que identifiquen los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y se puedan ir erradicando, o modificando las condiciones de trabajo para que impacten positivamente a los trabajadores, generando compromiso y satisfacción, además de promover la buena salud. Esto también tendrá un impacto económico dentro de la empresa porque le generará menor gasto económico y prevención de accidentes o eventos graves para la salud de sus empleados.

La investigación cuenta con los recursos humanos que brinda la sociedad desde que existe el espacio donde se otorgó el permiso necesario, en una empresa que manufactura, distribuye y comercializa calzado en el Estado de México para poder realizar las

observaciones, así mismo el investigador tiene la disponibilidad de tiempo necesaria para realizar la búsqueda de información que brindan los libros, páginas web, artículos de revistas, bibliotecas digitales, repositorios entre otros; y para realizar observaciones y entrevistas necesarias. De igual manera se cuentan con los recursos materiales; equipo de computación, cámara, grabadora, impresiones, fotocopias, hojas blancas, lapiceros y libreta, los cuales implican un gasto mínimo.

Este proyecto corresponde a la línea de generación y aplicación de conocimiento en el que se abarcan los procesos de trabajo, riesgos psicosociales y salud ocupacional. Dicha investigación busca poder identificar y describir los efectos inmediatos, a mediano y largo plazo, ocasionados por la presencia de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

IV. Antecedentes/estado del arte

La relación de salud con trabajo ha sido observada desde la antigüedad, remontándose a la Edad de Bronce en donde se comienzan las actividades artesanales o agrícolas que implicaban riesgos y lesiones laborales; a partir de ello algunos habitantes en Mesopotamia encontraron una asociación de la presencia de cataratas por la manufactura artesanal del vidrio. En el documento del año 2000 A.C., se encontraron registros de documentos que contenían principios jurídicos que sancionaban a las personas que dentro de un contexto laboral ejercían daños a otros, un ejemplo de esto es el Código Hammurabi que consta de 282 leyes que regulan la vida social y económica por medio de un sistema penal, buscaba que se tuviera un correcto desempeño del trabajo mediante leyes de protección al consumidor y trabajador porque un código debe servir para disciplinar y evitar la opresión del fuerte al débil; así como este también existieron muchos otros escritos que formularon normas para el control del trabajo o en su momento esclavos; otra de las civilizaciones antiguas que se conoce por pensar en sus trabajadores en materia de seguridad y salud es Egipto donde los esclavos para la construcción de las pirámides utilizaban andamios, arneses, sandalias, entre otros dispositivos como implementos de seguridad; Ramsés II consideraba que si sus esclavos recibían un buen trato, estaban descansados, alimentados y bebidos, su trabajo tendría mejor calidad, con las estatuas más estéticas. Documentos muy importantes que se encontraron son la “Sátira de los oficios” y el “Papiro Quirúrgico”, en estos se señalan la relación entre las posturas incómodas en el trabajo con la fatiga o deformaciones físicas, también dolencias y enfermedades que afectan el sistema nervioso y son asociadas con el trabajo físico (De la Poza, 1990).

En Grecia se tuvieron los mayores aportes para el estudio de salud en el trabajo principalmente por Hipócrates (460-370 A.C.) quien es considerado el padre de la Medicina, Él observó las enfermedades por intoxicación y otras que presentaban los trabajadores de minas, a estos les recomendaba tomar baños higiénicos que les redujeron la saturación de plomo o mercurio, ante ello postuló que las enfermedades tienen determinantes que se relacionan con el ambiente laboral, social y familiar, para esto cada que atendía a un paciente le preguntaba a qué que se dedicaba porque a partir de eso podría determinar ciertas enfermedades que padecería. Aristóteles (384-322 A.C), estudió las

deformaciones físicas causadas por el trabajo del hombre, planteando lo necesario que es la prevención de ellos. De igual manera en Roma, Plinio (62-113 D.C.) se convierte en el primero en describir las enfermedades de los trabajadores en ese momento llamados esclavos, en su descripción incluye los peligros del manejo de azufre y zinc, ante ello postula normas preventivas para la realización de su trabajo. Durante el Renacimiento en Francia se postulan las primeras leyes que protegen a los trabajadores y formalizan las condiciones de la seguridad laboral; en 1413 dictaminan las “Ordenanzas de Francia” que plantearon la seguridad y prevención de la clase trabajadora. En la Edad Moderna Bernardo Ramazzini en 1700 realiza una de las primeras investigaciones mediante el análisis de 54 diferentes oficios para relacionar el tipo de trabajo con la salud de las personas, esto lo publica en *De morbis artificum diatriba*, por lo que es considerado el padre de la Salud Ocupacional o Laboral (Gallejos, 2012).

Más adelante surge la Revolución Industrial que marcó un momento muy importante en la historia del trabajo por todas las nuevas invenciones que transformaron el trabajo artesanal por máquinas, trayendo consigo el proceso de mecanización de los sistemas de producción y transporte; las industrias se localizaron en las ciudades por lo que se tuvo una gran movilidad de la población del campo para obtener trabajo mayor remunerado que les permitiera brindar un mejor estilo de vida a su familia, pero dentro de estas nuevas industrias se tuvo un caos por el número de trabajadores, por lo tanto las condiciones de salud y seguridad se volvieron deficientes, lo que trajo consigo una gran cantidad de abusos y explotación al personal, en donde algunos de estos eran niños y mujeres; propiciando accidentes que en su mayoría eran trágicos o hasta mortales y es así como se formulan varios documentos con leyes necesarias para que el trabajo salvaguarde la vida de los empleados. Dentro del proceso de legalización de la seguridad de los trabajadores quienes más aportaron fueron Karl Marx y Frederic Engels, ellos estudiaban los derechos de los trabajadores siendo promotores de la sindicalización para la mejora de las condiciones de trabajo y salud de los empleados. Es así como en 1890 la legislación que protege a los trabajadores contra los riesgos laborales se generaliza para todo el mundo; pero es hasta 1919 que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), empieza a funcionar como el organismo que ampara a los trabajadores y en 1921 abarca el Servicio y

Prevención de Accidentes, en donde observaron que entre 1941 y 1945 se tuvieron más muertes por accidentes laborales que muertes por combate en la Segunda Guerra Mundial, como, por ejemplo, los accidentes catastróficos de Chernóbil o Bhopal ocurridos en la década de 1980. Más adelante, a finales del siglo XX e inicios del XXI, surgieron nuevas necesidades derivadas de las TIC ante las exigencias mentales por encima de las físicas (Gallejos, 2012).

A partir de todos estos cambios que se fueron observando, se empezó a hablar oficialmente y por primera vez de este término en 1984 en el trabajo titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” el cual fue incluido en una publicación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), donde se recalca la importancia de los efectos negativos que el trabajo puede tener en la salud de las personas que laboran. De esta manera se definen como el conjunto de las experiencias y percepciones de cada trabajador, las cuales dependen de diferentes aspectos como pueden ser la sobrecarga de trabajo, conflictos o malas relaciones con las autoridades, falta de organización y control, falta de la cultura o promoción de seguridad, interacciones negativas, rotación o disgusto con los turnos. Al regresar al análisis de esta definición que surgió hace años, se puede observar que la mayoría de esos aspectos siguen vigentes en la actualidad en las áreas de trabajo, debido a que es poco el estudio, investigación o prevención de estos temas en la búsqueda de mejorar el bienestar de los empleados.

Por lo tanto los factores psicosociales han tomado gran relevancia ante la globalización que existe, en donde se ha tenido una gran actualización de todos los sistemas laborales, los medios de producción como lo son las máquinas o herramientas de trabajo, las condiciones ambientales, entre otros factores; así mismo a lo largo de la historia ha habido sucesos a nivel mundial que han cambiado las formas de trabajo, teniendo que emplear nuevas modalidades tecnológicas para salvaguardar la salud de todos. Por ende se tuvieron grandes efectos dentro del sector económico, en el cual múltiples trabajadores tuvieron el riesgo de perder o perdieron su trabajo, en algunas empresas o sectores las condiciones laborales tuvieron grandes cambios en donde por los recortes anteriormente hechos hicieron que se tuviera dentro de las empresas una alta competitividad entre los empleados, en el que fueron sometidos a mayor presión, altas jornadas con horarios

estrictos, personas con mayor desarrollo de competencias o capacitaciones con salarios bajos, al igual que las condiciones no eran tan favorables para garantizar su bienestar y seguridad en el área de trabajo.

En 2019 la OIT (y en general la ONU) reportaron que se tenían un aproximado de 374 millones de muertes al año asociadas a enfermedades laborales, ya sea por accidentes dentro del lugar de trabajo, estrés, excesivas horas de trabajo, depresión y afectaciones a la salud fisiológica. En este mismo año la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2019) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo han tenido un gran impacto en el sistema de salud y de seguridad social, explicando que el 29% de licencias son prolongadas hasta más de 45 días, porque los trabajadores presentan estrés que les imposibilita trabajar. En México como tal aún no se tienen datos generales sobre la presencia de efectos positivos o negativos de los factores de riesgo psicosocial.

Uno de los resultados de los factores psicosociales de riesgo que más se presenta en todas las instancias y trabajadores es el estrés, dentro de sus estadísticas nos encontramos que en el mundo uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades, se estima que el 50% de las personas tienen algún problema de salud mental de este tipo. Como factor epidemiológico, se considera un aspecto de gravedad, porque el estrés es un importante generador de diversas patologías y, en el ámbito laboral, actualmente constituye uno de los focos de atención, puesto que se ha convertido en uno de los principales factores que compromete no sólo la salud del trabajador sino la productividad y competitividad de las organizaciones (Caldera et al., 2007).

En los países industrializados las personas están más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, sin embargo, en los países en desarrollo, puede que este no sea el caso. Particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. El estrés laboral, según un estudio elaborado por la OIT (2019), podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares (USD), de media unos 0,3 billones de pesos mexicanos al año.

En Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de este problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y el cansancio de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos por el alto porcentaje en que se presenta en las personas, siendo un problema de salud pública, ante ello en el año 2009 la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo llevo a cabo la realización y aplicación de la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) para analizar la salud y seguridad en el trabajo para empresas públicas y privadas. A partir de los resultados obtenidos se destacó el impacto en la salud que tienen los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, en la seguridad social y bienestar de los trabajadores; dentro de los resultados que se obtuvieron se percataron que el 29% de las causas por las que se piden licencias prolongadas en el trabajo se deben a problemas relacionados con estos factores, lo que implica un elevado costo para las empresas. Con los datos e información que fue recabada a partir de la encuesta se fueron realizando más investigaciones para contractar estos datos en otras poblaciones.

Dentro de estas investigaciones se encuentra la realizada por Beltrán (2011) en donde menciona que se ha tenido un gran incremento de enfermedades y accidentes de índole laboral, por causa de los factores psicosociales negativos presentes en el trabajo. En este ambiente se encuentran expuestos a condiciones desfavorables o de inseguridad por lo que no se pueden realizar las actividades de manera óptima o cumplir con las funciones que les corresponden. En sus resultados encontró que, dentro de las consecuencias en la salud, las que más incidencia tienen son las enfermedades gastrointestinales, respiratorias, musculares o, con mayor incidencia en el ámbito psicológico, se presenta estrés. Con ello se determinó el estrés como la segunda causa de ausentismo que afecta anualmente a 40,000,000 de trabajadores, lo que genera gastos muy altos en salud. A partir de estos resultados en 2012 la Asamblea Nacional Francesa da a conocer el informe de Lefrand, en el que se menciona que uno de los mayores efectos de los factores psicosociales son los suicidios y de forma progresiva igual se fueron mostrando otros problemas, entre ellos las enfermedades cardiovasculares, perturbaciones o trastornos músculo esqueléticos siendo

los que presentan el mayor porcentaje en morbilidad, problemas de salud mental como lo son la ansiedad, depresión y fatiga crónica.

En América Latina los estudios sobre los factores de riesgo psicosociales son más escasos debido a ser temas novedosos de los que se tiene poco conocimiento, sin embargo, han ido tomando gran relevancia con el paso del tiempo, por lo general la mayoría de las investigaciones estaban más enfocadas en el estudio de la presencia de estrés y sus componentes. Entre las investigaciones más importantes se encuentra la llevada a cabo en Chile en el año 2013 por la Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral y el Comité Paritario de Higiene y Seguridad para evaluar los riesgos psicosociales que se presentan en los sectores empresariales, para ello realizaron la validación y estandarización del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ), el cual fue elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), que nombraron SUSESO-ISTAS21 el cual se enfoca en medir la prevalencia del nivel de riesgo en distintas dimensiones que son: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia en las unidades de trabajo. Los riesgos se miden en porcentajes y grafican con respecto a riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto, para poder representarlos de forma visual se utiliza un semáforo y sus colores, donde el riesgo alto es el color rojo, riesgo medio en amarillo y riesgo bajo en verde. A partir de este estudio en más lugares de América Latina se fue implementando este instrumento de medición, como otros que se validaron en cada país de acuerdo con las características de la población.

En México al mismo tiempo se estaban tratando temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, así la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2013) estableció el principio de que cada una de las empresas debe contar con políticas que garantice la promoción de desarrollo sostenible mediante el progreso económico, social y medioambiental. Otra de las instancias que se involucro fue la Organización no Gubernamental llamada Centro Mexicano para la Filantropía buscando que en México se cumpla con la Responsabilidad Social Empresarial para conseguir el bien común con la implementación de normas que contribuyan al

cumplimiento de las responsabilidades económicas, sociales, ambientales, y a la construcción de un país mejor. Se retomaron diferentes aspectos como lo son los derechos humanos, gestión de recursos humanos, relaciones en el trabajo, calidad de vida, relaciones de poder o de Interés entre los accionistas, proveedores, clientes, trabajadores y organizaciones; reiterando que lo más importante es que los centros de trabajo cuenten con los recursos tecnológicos, financieros, materiales y el recurso humano que interviene directamente en las decisiones. No todas las empresas correspondieron a estos reglamentos lo que tuvo en efecto en el deterioro de las condiciones de trabajo, en el trato a los empleados con horarios que se volvieron extensos de más de 40 horas a la semana, exigiendo horas extras con remuneraciones bajas; aumentaron los problemas relacionados con el acoso sexual, discriminación, competencias entre el personal y directivos, hostigamiento, no separación entre la vida privada y laboral, cortos descansos sin días libres, prácticas ilegales o reprobables en cuanto a los contratos, daños físicos y psicológicos hacia los trabajadores. Siendo una de las mayores problemáticas en el país el estrés laboral o síndrome de burnout o llamado igual síndrome de desgaste profesional o estar quemado, que ha generado múltiples afectaciones en la salud y accidentes laborales que han llegado a resultados fatales extremos como el suicidio y delincuencia. En la búsqueda por dimensionar el impacto de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, el Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) mexicana, en 2016 impulsó la creación de la NOM-035-STPS-2018, con el objetivo de establecer los elementos para analizar, identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial para fomentar entornos organizacionales favorables que protejan la salud y bienestar de los trabajadores. . Al momento de ser publicada implicó grandes cambios en los ámbitos organizacionales, porque se busca la prevención en los centros de trabajo de los riesgos psicosociales, para promover una buena organización y mayor calidad de vida laboral. En ella se abarcan las condiciones que deben cumplir los espacios de trabajo, el ambiente, las cargas de trabajo, falta de control, jornadas laborales, rotación de turnos y las diferentes relaciones entre los miembros (Guardado, 2020).

La creación e implementación de la NOM-035-STPS-2018 en México marco el punto de partida de nuevas investigaciones y la importancia del estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, sin embargo, surgieron nuevas interrogantes con respecto a ellos, que llevo a la necesidad de abarcar más áreas que permitieran nuevas fuentes de conocimiento y la variabilidad de los entornos o sectores. Con referente a investigaciones de salud en la industria del calzado la información es escasa por ser un sector poco estudiado en donde la mayoría de las investigaciones fueron enfocadas en seguridad, accidentes, medio ambiente, entorno de trabajo, costos-beneficios, transformación; sin darle tanta importancia a los temas de salud fisiológica o factores de riesgo psicosocial. La historia de la industria del calzado se remonta al momento en que el hombre empezó a transformar de manera intencional la materia prima en un producto para su uso o beneficio persona; en la antigüedad cuando los egipcios utilizaban hojas como sandalia, después zapatos de cuero y con el tiempo fueron teniendo modificaciones y agregándoles más artefactos, por lo que pasaron a formar parte de una distinción de la clase social o riqueza de la persona que los utilizaba; la demanda de este producto fue creciendo paulatinamente como una necesidad de las personas, incorporando cambios a la industria para su relación en la que intervienen diversos procesos que conllevan riesgos específicos, desde la obtención y manejo de las materias primas, cortado, fabricación, montados y la comercialización del producto (Willigham y Carmichael, 2010).

Con referente a las investigaciones dedicadas a este sector se encuentra la elaborada por Martínez (2019) que tiene por título “Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSOQ ISTAS 21”, en donde se postula que una gran variedad de empresas de calzado son de trabajo artesanal por lo que se consideran microempresas, al ser empresas familiares se caracterizan por los empleos informales; al no ser negocios fijos no se cuentan con instalaciones apropiadas que cumplan con las exigencias impuestas por la ley. Los riesgos que con más presencia se identificaron, fueron los físicos, químicos, y psicológicos; se sufre de explotación laboral y se remunera a los empleados con un salario “a destajo”, que consiste en el pago por producto realizado, entre más sea la cantidad que entregues, mayor será el salario recibido. En sus resultados encontró que los escenarios más desfavorables, donde se encontró mayor

riesgo para la salud fueron el ritmo de trabajo, conflicto del rol y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Por su parte Velástegui (2020) realiza un proyecto de investigación enfocado en la identificación de los factores de riesgo en los puestos de trabajo de la empresa de calzado ARGUZ, identifica seis que son el cortado, aparado, armado, terminado, empacado, vendedor; en todas encontró que en todos los procesos los factores de riesgo son altos por el tipo de materiales que utilizan para realizar su tarea.

Más adelante a principios de 2021 se publica un artículo titulado “Riesgos psicosociales en los trabajadores de un taller artesanal de calzado”, para el que se empleó el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, los resultados arrojaron que los que generan mayor afectación en los trabajadores del taller de calzado artesanal son las exigencias laborales con un 79%, condiciones del lugar de trabajo 68%, carga de trabajo 64%, contenido y característica de la tarea 61% y papel laboral con desarrollo de la carrera del 57% de los trabajadores (Romo et al., 2021).

V. Planteamiento Teórico-Metodológico

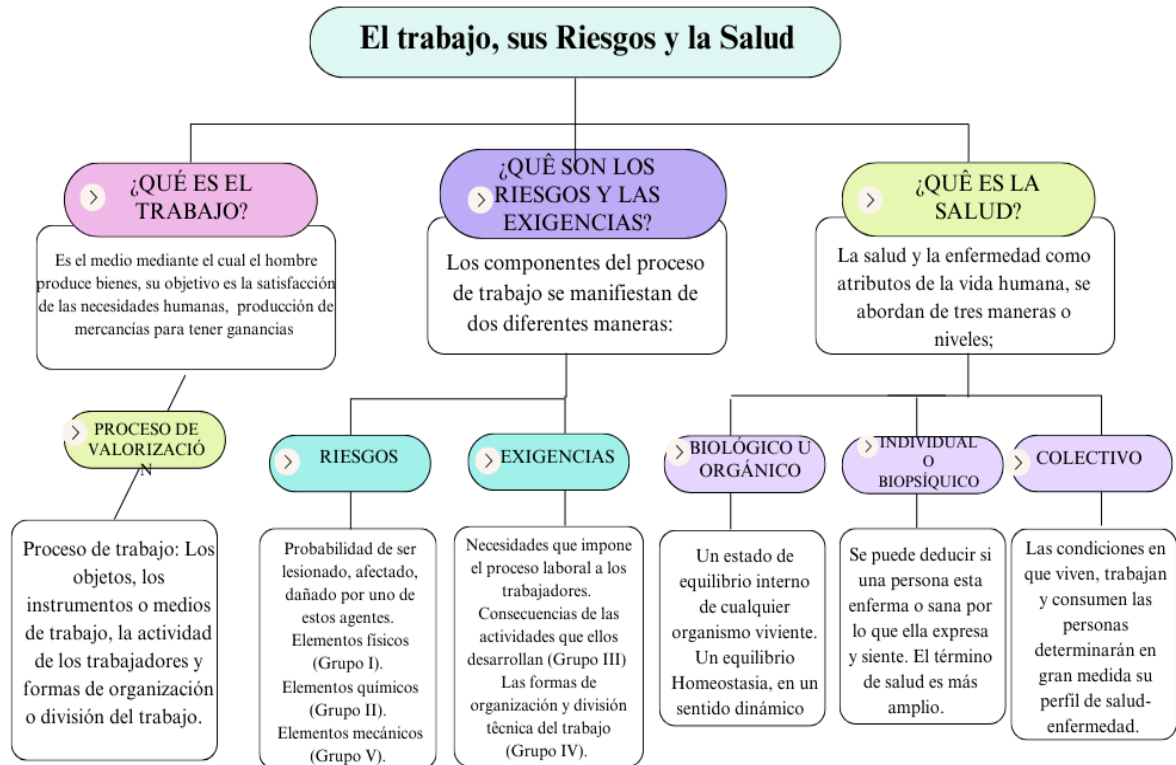
V.1 Salud en el trabajo: El concepto de salud y los factores determinantes para el bienestar físico y mental de los trabajadores, riesgos y exigencias

Un concepto elemental que se necesita desarrollar para hablar de los factores de riesgo psicosocial es el de salud, definido por la Organización Mundial de la Salud en 1948 como un estado o condición completo de bienestar físico, mental, emocional, espiritual y social, no solo considerando la ausencia de enfermedades, si no, ampliando la definición a que el individuo tiene la eficiencia para actuar de manera funcional en su entorno, relaciones interpersonales y sociales de una forma razonable siendo lógico. Dicho concepto abarca lo biológico y social, por lo tanto, para estudiarlo es necesario partir desde un punto multidisciplinar en el que se analice la interacción del individuo con su exterior, con los elementos orgánicos, culturales y sociales. Uno de los espacios que te permite obtener dicha visión es el del trabajo porque los individuos desarrollan diversas actividades que requieren de su potencial, desempeño, habilidades y donde el entorno interviene e impacta en su salud directamente.

Cuando se habla de salud se toma en cuenta otro concepto que es el de enfermedad siendo otro de los dos considerados atributos del ser humano que han existido desde las sociedades pasadas, actuales y en las futuras debido a ser características fundamentales de la vida humana; para poder explicar ambos conceptos en la realidad es necesario que se aborden en tres diferentes niveles que son: el biológico, individual y colectivo. Desde un ente biológico se le considera al estado de equilibrio interno o de homeóstasis que es dinámico, en un constante cambio; para lograrlo como lo es la cantidad de sangre, nivel de azúcar, tensión arterial y temperatura deben estar dentro de sus propios límites para no generar un desequilibrio que lleve a una enfermedad, considerando que otros factores externos igual podrían intervenir en ello, al igual que entrenar al organismo a soportar o defenderse de diferentes formas de estos estímulos para poder adaptarse. En el nivel individual o biopsíquico la perspectiva radica en si una persona está enferma o sana a partir de lo que expresa y siente por lo que se considera necesario que al evaluar la salud de las personas se comprenda lo que piensan sobre su estado, las enfermedades, molestias o síntomas que han llegado a presentar en su vida diaria. A diferencia del nivel colectivo que

se enfoca en un perfil salud-enfermedad en conjunto con las condiciones en las que los seres humanos viven, trabajan, estudian o se relacionan con la sociedad; desarrollando que la salud va ser determinada como un efecto de las características que los grupos humanos adquieren al relacionarse con la sociedad, a las condiciones en las que viven o trabajan y lo que consumen es lo que dispone el nivel de salud, enfermedades, la muerte de los grupos humanos. De acuerdo con las manifestaciones en la salud que se presentan en un grupo como lo son síntomas, malestares, fatiga, enfermedades, muertes, esperanza de vida, accidentes, entre otros; serán los que conformen los elementos del perfil patológico de un grupo de trabajadores. En el momento en que se relacionan y dimensionan estos tres aspectos en el término de salud, su estudio se convierte en un ámbito extenso, debido a que, se observó que los grupos tienen la capacidad de controlar su forma de vida a través de estrategias de afrontamiento para adaptarse a los entornos y problemáticas. En el siguiente esquema (Figura 1), se muestra de forma gráfica la relación existente entre las exigencias y los riesgos del trabajo con la salud.

Figura 1-Mapa conceptual del proceso de trabajo y los niveles que aborda la salud



Nota: Elaboración propia a partir de Noriega, 1989.

Se puede observar en la Figura 1, la forma en que todo está interconectado por los factores externos e internos del ser humano conforme a los procesos de valorización que se construyeron por medio de los sistemas sociales e individuales; conforme a ello se distinguen tres niveles importantes para conceptualizar la salud y enfermedad, comenzando por la homeostasis definida como el proceso de búsqueda del equilibrio dentro del organismo, el segundo nivel trata del bienestar individual o emocional por medio de las expresiones y, tercero, las condiciones de donde nos desarrollamos. A partir de esta clasificación, es de suma importancia considerar el entorno del trabajo en su dimensión colectiva, sus procesos que pueden manifestarse mediante los riesgos y las exigencias, definiéndose estos conceptos, el primero como la probabilidad de que los factores que conlleva el trabajo puedan provocar afectaciones o lesiones, mientras que el segundo se refiere a las necesidades que se presentan de manera específica por el tipo de actividades que llevan a cabo en el trabajo (Noriega, 1989).

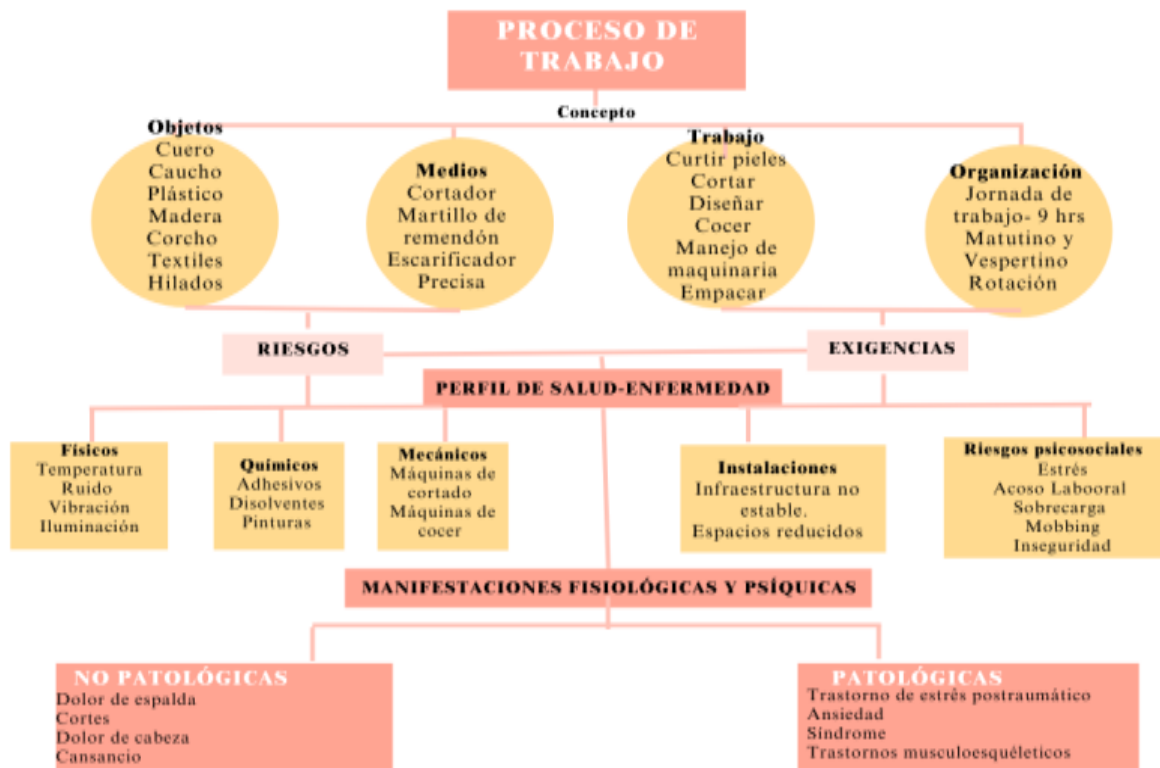
V.2 Efecto e impacto relacional de los procesos de trabajo en la salud del ser humano productivo

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST) (2023), resaltó la importancia de gestionar los riesgos laborales para prevenir enfermedades ocupacionales, proteger la salud física y mental de los trabajadores, definiendo a la salud en el trabajo como la promoción y protección del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno laboral. Dentro de su definición, la salud no solo se trata de la ausencia de enfermedades o accidentes, sino, además, incluye la creación de condiciones de trabajo seguras y saludables que permitan a los empleados desempeñarse de manera óptima para mantener un equilibrio entre su vida personal y profesional. Dentro de las funciones de la salud en el trabajo se debe proporcionar la prevención de riesgos laborales (Identificación y control de factores que puedan causar accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo), la promoción y búsqueda de un bienestar físico (mediante la provisión de un ambiente adecuado en términos de ergonomía, higiene, seguridad y confort para evitar lesiones físicas), de bienestar mental (para una reducción de factores estresantes y psicosociales, como la sobrecarga de trabajo, el acoso o la falta de control sobre las tareas), el fomentar hábitos saludables como lo son el incentivar prácticas como buena

alimentación, ejercicios, pausas activas para mantener la salud física y mental.

Para poder ejemplificar la relación entre salud y los procesos de trabajo, es importante que se busquen las interrelaciones entre cada uno de los elementos que conforman ambos conceptos en el desarrollo del perfil salud-enfermedad para encontrar las manifestaciones fisiológicas y psíquicas en su forma patológica y no patológica, como se muestra en el siguiente esquema (Figura 2), con relación a una empresa de calzado.

Figura 2-El proceso de trabajo con el perfil de salud-enfermedad



Nota: Elaboración propia a partir de Noriega, 1989.

Se puede observar en la Figura 2 la relación del proceso de trabajo con el perfil salud-enfermedad en el que intervienen los objetos, medios, trabajo, la organización, riesgos, exigencias y las manifestaciones en la salud; se destacan entre ellos los riesgos físicos, químicos, mecánicos, ambientales y psicosociales, una agrupación importante para poder identificar las causas que propician a la aparición de enfermedades o síntomas que pudieron ser derivados del esfuerzo constante de cumplir con las actividades impuestas en un sector laboral, individual o social.

A lo largo de la historia del ser humano ha habido evoluciones en muchos ámbitos y momentos que han sido decisivos comenzando por la dedicación a la caza, agricultura y la pesca; eran los que le permitían a los hombres y mujeres conformar una sociedad organizada, en donde el trabajo era considerado una actividad despreciable, ordenada a los plebeyos, siervos o esclavos, en cambio para los del sector rico y poderoso tenían el beneficio de vivir sin una ocupación fija u obligatoria; al principio estas labores para los esclavos no tenían un nombre, fue hasta el siglo XVI que se comenzó a utilizar el término de trabajo, explicado como una actividad degradante que tenía como meta proteger la sobrevivencia colectiva o crear bienes culturales. Más adelante en el siglo XIX se comienza con el proceso de la globalización laboral o conocida como socialización del trabajo a partir del descubrimiento de la máquina de vapor y la imposición del método científico inductivo. El trabajo comprende toda actividad humana, física o intelectual que se realiza para resultados útiles o de producción, la energía consumida en el esfuerzo físico o intelectual en el trabajo se extrae de la impulsividad conocido como Élan Vital (Élan = impulso), la vitalidad del trabajo se realiza mediante el movimiento de una fuerza impulsiva, denominada “tono vital”, por ello cuando se acaba la vitalidad en el trabajador se presenta una depresión debido a que se apaga el motor energético, este enfermo entra en un estado de anergia que se refleja en apatía e inactividad. En consecuencia se tiene una apropiación con el trabajo que conduce al trabajador a vivir su tarea como una autorrealización placentera, en el aspecto subjetivo del esfuerzo como un resultado productivo, el índice de interés puesto en el trabajo representa la motivación personal; la auto responsabilización se despliega en toda la faena reflejada en la cantidad y calidad del producto obtenido por la unidad laboral, la motivación es interés, la participación es entrega e iniciativa y la responsabilización es autoexigencia (Fernández, 2008).

Es relevante mencionar que el trabajo, es considerado como un medio o herramienta que permite al ser humano elaborar productos o bienes materiales que sirven para la satisfacción de sus necesidades básicas, así como los servicios que se requieren en su vida diaria. Ante ello, mediante la transformación de los recursos que brinda la naturaleza, la persona se crea, se produce y se reproduce al realizar su trabajo, mediante esto, esta persona desarrolla sus capacidades físicas, psicológicas y sociales, incluso las imaginativas o

creativas. Por lo que se ha formulado que el trabajo es quien crea a la propia persona y a cambio la persona crea los productos que le agradan y disfruta, a partir de este significado que se le ha otorgado es que se concibe que el trabajo facilita y posibilita la vida que el trabajador tiene, aunque, desafortunadamente, al mismo tiempo produce enfermedad. Ahora bien, el mundo capitalista, moderno y globalizado, el producto elaborado debe ser consumido para considerarse necesario, por lo que la finalidad del trabajo, hoy en día, se enfoca más en la creación de mercancías que generan ganancias para los sectores productivos. Es así que, hoy en día, el trabajador solo posee su fuerza de trabajo, que es vendida al igual que su cuerpo y el funcionamiento de este en un horario o jornada que ha establecido la organización en la que se ha insertado; se le llama una realidad capitalista en la que como persona, su valor solo se reduce a su fuerza de trabajo, a una mercancía, a otra máquina del sector, trayendo consigo consecuencias en la identidad de la persona, su salud, sus enfermedades y, en muchos casos hasta en las formas de morir. Por otro lado, la sociedad se divide en los que comercializan la mercancía u obtienen ingresos a través de ello y los que la producen, por lo tanto, se habla de un concepto de enajenación donde la mayoría de los trabajadores son ajenos o no pueden poseer lo que les pertenece por su fuerza de trabajo que han empleado en el producto, pierden el control sobre su trabajo, consumo y más importante sobre su propio cuerpo y los componentes de su organismo (Noriega, 1989).

Cuando se realiza un análisis de la estructura del trabajo es necesario conocer e identificar las tres dimensiones: la objetiva o utilitaria, la intrasubjetiva o personal y la intersubjetiva o relacional, puesto que el dinero tiene en el ámbito del trabajo el carácter de una pieza de intercambio que se canjea por el producto elaborado. El trabajo del ser humano primitivo perseguía la finalidad primordial de cubrir las necesidades básicas para la supervivencia. Pero con el tiempo los procesos se fueron modificando en el trabajo, para lo que se fue estructurando lo que llamaron el sentido del progreso laboral en el que su magnitud es un ahorro del esfuerzo humano y como una elevación del rendimiento productivo. Finalmente a mediados del siglo XX surge la ergonomía, una nueva rama de la ciencia que estudia el trabajo desde un nuevo enfoque, esta tiene como base la medicina e

ingeniería, siendo su objetivo el bienestar del trabajador, el aumento de su rendimiento, la disminución de los accidentes laborales y la prevención de las enfermedades de tipo laboral, se define como la disciplina que estudia las interacciones entre las personas y los elementos presentes en sus sistemas y la profesión; en ella se tiene un conjunto de técnicas para la adecuación entre el trabajo-persona, por lo que se encuentran los elementos de salud física, mental, social desde las condiciones materiales, el contenido del trabajo y la organización de éste (Bestratén et al., 2008).

Conforme a lo expuesto en relación con el trabajo, la empresa se considera una comunidad de producción, rendimiento o trabajo el cual se organiza en tres clases de actividad: la creativa, la directiva y la operativa; siendo introducido en la vida como una obligación o un deber comunitario y segundo como un derecho personal, convirtiéndose en un instrumento que se utiliza para insertarse en la realidad, integrarse en la sociedad, subsistir, madurar como persona y sobre todo alejarse del sedentarismo por lo tanto se van a manejar las cuatro parcelas de la vida actual que marcan elementos para el trabajo, como lo son el tiempo de sueño que puede estar interferido por múltiples circunstancias, por ejemplo, en el trabajo es debido a horarios nocturnos, altas jornadas laborales, etc. El tiempo socio familiar es la parte del tiempo no dedicada al trabajo que se halla ocupado por las relaciones familiares y las actividades sociales. El tiempo libre es un tiempo disponible con licencia de ocuparse uno en lo que libremente haya elegido, un espacio neutral. El tiempo de vacaciones se usan como el elemento para huir de la vida habitual, de las actividades del trabajo (Fernández, 2008).

V.3 Los factores de riesgo psicosocial, sus elementos y diferencias

Para explicar lo que son los factores de riesgo psicosocial, primero se deben definir por separado los conceptos para tener una mayor comprensión e identificación, como se realiza a continuación en los siguientes apartados.

Lo psicosocial en el trabajo

Con el término psicosocial se hace referencia la interacción entre distintos factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales; a las condiciones que se presentan en un contexto laboral que por ende se relacionan con la organización, el

contenido, la realización de las tareas dentro del trabajo que afectan el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador que influyen en su rendimiento. Para poder definir lo que es psicosocial se divide en los términos psico y social ante lo cual se deriva a un fenómeno u objeto de conocimiento que contiene elementos psicológicos pero igual sociales, en los que se abarcan las problemáticas de las sociedades para observar las interacciones simbólicas o los procesos simbólicos de los significados compartidos entre los procesos intersubjetivos y la interacción social o el contexto. Desde la Psicología Social se define a lo psicosocial como el nivel de análisis construido por las relaciones interdependientes entre persona, contexto y condiciones contextuales para explicar el comportamiento humano; la influencia de esto en los pensamientos, sentimientos y actos de las personas que ejercen en los demás; son estas interrelaciones las que articulan las relaciones entre el individuo, la sociedad, lo subjetivo y lo cultural o social. Marcando que la Psicología Social no va paralelamente a la dimensión psicológica, sino que es constitutiva de ésta, siendo el estudio de la construcción social de los procesos psicológicos. En la perspectiva sociológica para el estudio de lo psicosocial se implementan las siguientes teorías: el funcionalismo, como la interacción de significados compartidos en un contexto simbólico. El interaccionismo simbólico, marcado como la interacción de significados compartidos en un contexto simbólico; el construccionismo social, la interacción del resultado de las realidades sociales que aparecen después como realidades externas a los individuos y que se imponen a estos. La etnometodología respecto a las prácticas cotidianas de las personas que dan forma al orden social como sentido común y que tienen significado en las problemáticas que se presenta. Por ende lo psicosocial se aborda como la formulación conceptual de la relación psico-social, donde los actores son definidos por el sistema de símbolos culturales estructurados y compartidos por las motivaciones y necesidades propias de las relaciones de los individuos (Serrano, 2023).

Para la OIT y OMS los factores psicosociales son aquellas interacciones entre el trabajo, medio ambiente y las condiciones de la organización dentro de la empresa, pero también situaciones que se presentan fuera del trabajo, como lo son la cultura, el estilo de vida, las cuestiones personales, las cuales se dan a través de percepciones y experiencias de

la persona y que, finalmente, influyen en la salud y la satisfacción en el trabajo (Moreno et al., 2008).

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS), define a los factores psicosociales como aquellos factores de riesgo para la salud que se presentan en la organización del trabajo en donde se manifiestan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, desde lo que son las reacciones neuroendocrinas, ansiedad, depresión, estrés, restricción en la concentración o toma de decisiones, abuso de alcohol, tabaco, drogas violencia, entre muchas otras que entran en las categorías anteriormente mencionadas. Las personas tienen mecanismos de acción que se ejercen para el desarrollo de la autoestima y autoeficacia en los entornos laborales, dependiendo de su trabajo, que promueve o dificulta el uso de sus habilidades para tener una clara capacidad de control en la interacción con los otros y que se facilite la realización de sus tareas y la búsqueda de satisfacción para un óptimo bienestar (Neffa, 2015).

Los Riesgos Laborales

El riesgo laboral, por tanto, queda definido como el grupo de factores psíquicos, físicos, sociales, ambientales, culturales que impactan sobre el individuo en su actuar; que al ser negativos dan lugar a enfermedades por los riesgos de los medios de producción. Igual se entienden como la probabilidad de que un trabajador sufra una enfermedad, un accidente o cualquier tipo de daño en su área de trabajo, mientras que la evaluación de dicho riesgo queda calificada no solo por la probabilidad de ocurrencia, sino, además, por la gravedad y severidad de los daños provocados. Las personas pasan una gran cantidad de tiempo en su trabajo por lo que la probabilidad de que tengan un accidente es alta, pero más si las condiciones de trabajo no son las adecuadas o no se tiene un control de los riesgos laborales dentro de las empresas, siendo estos accidentes de distinta gravedad desde leves, graves o hasta mortales. Estos surgen como la consecuencia de las condiciones en los que se encuentra el lugar de trabajo, como los agentes materiales, las instalaciones, equipamientos, máquinas, entre otros (Menéndez et al., 2009, como se citó en Suárez, 2021).

Se han encontrado diferentes clasificaciones de los riesgos siendo la más utilizada la formulada en 2019 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los cuales clasifico en 6 grupos, que se mencionan a continuación:

➤ Riesgos físicos o del ambiente. Conjunto de factores presentes en el medio en el que se encuentre la persona y que tienen interacción con las propiedades físicas de los cuerpos humanos por ejemplo el clima, temperatura, iluminación, ventilación, ruido, radiación, humedad y los riesgos contaminantes producidos por sustancias físicas, químicas o biológicas que afectan la salud del trabajador. Los de inseguridad por las acciones que pueden dañar o poner en peligro la vida del trabajador y falta de protección.

➤ Riesgos químicos. Los que pueden ser ocasionados por una exposición no controlada por agentes que pueden ser químicos o tóxicos y producir efectos agudos o crónicos como lo son enfermedades de diferente tipo dependiendo la vía de exposición de los distintos tipos de materiales, sólidos, polvos, líquidos, vapores o gases.

➤ Riesgos ergonómicos o sobrecarga muscular. Son entendidos como los que provienen de las características del tipo de tarea donde intervienen las características del ambiente que tienen efectos negativos como trastornos, lesiones por medio de la interacción entre el trabajador y el trabajo por las condiciones físicas que le exigen su tarea, por ejemplo, posturas forzadas, movimientos repetitivos, cargas manuales, posturas incorrectas e inadecuadas, cargas manuales, entre otros. Un riesgo en el que el trabajador hace grandes esfuerzos, está sometido a una sobrecarga física y posturas inadecuadas que tiene efectos inmediatos como la fatiga.

➤ Riesgos Psicosociales. Son esas condiciones que se están en una situación laboral relacionadas con la organización del trabajo y entorno social que afectan su capacidad para el desarrollo de su trabajo y la salud física, psíquica o social. Dentro de ellos tenemos el contenido del trabajo, la sobrecarga laboral, factores organizacionales negativos, estrés y muchos más. El trabajador atraviesa o

se enfrenta a cambios en el comportamiento, como la depresión y ansiedad que se derivan de la sobrecarga mental, la monotonía y el ritmo de trabajo.

- Riesgos mecánicos. Los cuales se producen en las operaciones que implican la manipulación de herramientas manuales motorizadas, maquinaria, manipulación de vehículos, etc. Pueden tener como consecuencia cortes, golpes, caídas, choques o atropellos, volcamientos y quemaduras.

- Riesgos biológicos. Definidos como los agentes y materiales que pueden ser transmisibles para los humanos, animales y las distintas formas de vida como los virus, hongos, insectos, venenos, bacterias y enfermedades.

Los Riesgos Psicosociales

Son aquellos que se originan por la exposición al centro de trabajo, la organización y los factores psicosociales que pueden volverse negativos y generan daños a la salud; se enfocan en las circunstancias o problemas que impactan al tener una elevada probabilidad de afectar negativamente la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales se clasifican a partir de sus características del trabajo, su puesto, la organización, el tipo y las relaciones laborales, que son las formas en que se encuentra constituida según la estructura, características de la empresa y la organización del tiempo u horario laboral. Y por último de las características personales. Se indica que los riesgos psicosociales laborales son eventos que regularmente dañan gravemente la salud de los trabajadores desde lo físico, mental o social (Monte, 2011).

La Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo elaborada en 2019 por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía define a los riesgos como:

Aquellas condiciones que existen en el entorno laboral, relacionadas directamente con la organización del trabajo, el contenido y la realización del trabajo, además del entorno social y que son susceptibles de afectar al desarrollo del trabajo y lo que puede ser más grave a la salud física, psíquica o social, de las personas trabajadoras (p. 24).

En esta definición se incluye lo que son el contenido del trabajo y la realización de

la tarea parte de los componentes que afectan el desarrollo del trabajador, nos encontramos con las características de la tarea o actividades que realizan los trabajadores como la carga física o mental que pueden provocar fatiga, bajo rendimiento o insatisfacción, estructura de la organización u empresa corresponde al grado de satisfacción con su trabajo, características del empleo o de la empresa en donde se presentan situaciones de precariedad, desigualdades en la retribución, organización de los horarios y el tiempo de trabajo en cuanto al trabajo nocturno o turnos rotatorios que suelen cambiar mucho (Andalucía, 2019).

La Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, F.S.P., (2020) menciona que para hacer la evaluación de los riesgos se realiza por medio de la probabilidad sea alta, media o baja de que ocurra un daño, las consecuencias a la salud si son poco o muy dañinos; considerando al riesgo como la consecuencia de la organización del centro de trabajo. Entre los principales que se han encontrado es la violencia en el trabajo, el acoso laboral conocido igual como mobbing y el acoso sexual que en su consecuencia producen estrés o el síndrome de burnout, al igual que otros trastornos o alteraciones de tipo musculares, cardíacos, gastrointestinal o trastornos mentales como ansiedad y depresión.

Cuando las condiciones de trabajo están mal diseñadas y no son las óptimas para los empleados, se generan problemas de estrés, malas relaciones laborales, insatisfacción o desmotivación laboral, accidentes, entre otros. Al abordar los factores y riesgos se ha encontrado que la diferencia entre factores y riesgos psicosociales es que los factores son las condiciones de trabajo que cuando el sujeto las percibe y valora pueden influir de manera positiva o negativa en su salud a partir de que él considere si son una amenaza o riesgo; en cambio los riesgos psicosociales se relacionan con la percepción de algunas condiciones de trabajo que suponen una amenaza y pueden causar un daño psicológico, físico o social. Estos últimos se dan por las condiciones de trabajo que no son óptimas y se vuelven insoportables para los trabajadores (Monte, 2014).

En los centros de trabajo uno de los elementos que más presente está es el ambiente laboral que se ha vuelto un fenómeno complejo que conlleva muchos cambios desde la influencia de los factores socioeconómicos y que ha traído consigo el aumento de

enfermedades y accidentes laborales, por lo que los riesgos psicosociales han tomado relevancia debido al incremento de las bajas laborales por problemas de salud originados por el trabajo, con su consiguiente costo económico y social. Uno de los riesgos psicosociales que con mayor frecuencia se ha encontrado es el estrés que ha sido definido como el conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, conductuales y orgánicas que suelen ser nocivas para el trabajador, estas respuestas suelen derivarse de la percepción que realiza de su entorno para la búsqueda de su adaptación al exterior y las herramientas que utiliza para poder adaptarse y afrontar los retos que se le presenten. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes dentro y fuera del ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influyen en su actividad diaria. Otro que se presenta es el acoso psicológico en el trabajo que ha recibido como nombre *mobbing*, aquí el individuo suele ser perseguido por sus compañeros de trabajo, en donde se tienen actitudes hostiles, presión psicológica por uno o varios miembros de la organización, estas situaciones se dan por lo menos una vez a la semana y se han presentado desde hace seis meses y por último se encuentra al absentismo que se refiere al número de faltas que son justificadas injustificadas, se ha encontrado que cuando se tiene una mayor exposición a niveles altos de riesgo psicosocial las faltas han ido en aumento (Folkman et al., 1986).

Los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Son las condiciones o elementos que perciben y experimentan los empleados en su ambiente laboral, que al no ser eliminados o prevenidos influirán en la salud de los trabajadores, en su rendimiento, desempeño y tienen consecuencias graves como lo son los accidentes laborales, las enfermedades o incluso la muerte. Entre estos factores encontramos el estrés, miedo, ansiedad, depresión, acoso sexual, hostigamiento, violencia verbal o física. De acuerdo con el Comité de la OIT en 1984 definió que estos factores abarcan una amplia gama de aspectos, desde las interacciones entre el medio ambiente laboral, con las condiciones de trabajo, las relaciones entre empleados, la organización, las características y personalidad del trabajador, su cultura, necesidades y también las situaciones que atraviesa en el ambiente externo al trabajo.

La historia de los factores de riesgos psicosociales se centra en la identificación de lo que fueron los riesgos laborales que en un inicio se centraban en los físicos y

ambientales, tiempo después fue a los psicosociales a partir de la globalización y los cambios en el mercado; uno de los momentos más significantes es cuando se firmó el tratado de Versalles en 1919 terminada la primera Guerra Mundial en el que se establecieron los derechos y principios universales de los trabajadores, lo que llevó a constituir la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que para el año 1974 comenzó los estudios de los factores psicosociales por mandato de la asamblea mundial de la salud, por lo que se implementaron investigaciones multidisciplinarias que identificaron estos para poder realizar programas de prevención e intervención en los diferentes sectores laborales en busca del cuidado de la salud de los trabajadores. Para lo que la OIT realizó un programa para mejorar las condiciones de vida y trabajo con el cumplimiento de los principios de respetar la vida y salud del trabajador, otorgar tiempo libre para la distracción o el descanso y permitirle a los trabajadores servir a la sociedades para el desarrollo de sus aspectos personales y profesionales; llegando con ello al análisis de los factores de riesgos psicosociales en 1986 y su impacto en la salud en el trabajo titulado “Los factores psicosociales en el trabajo, reconocimiento y control” que marco por primera vez las patologías físicas y psicológicas que se relacionaban con dichos factores.

Los factores de riesgo psicosociales afectan a la salud de los trabajadores por las diferentes condiciones que presentan por medio de los mecanismos psicológicos y fisiológicos ante los actos que afectan las funciones de la mente, las características de la organización del trabajo y el desempeño en el cumplimiento de las actividades laborales. En la siguiente Tabla 1 elaborada a partir de los datos proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo se identifican los grupos de los riesgos psicosociales y de los factores de riesgo psicosociales:

Tabla 1- Grupos de Riesgos Psicosociales y de Factores de Riesgo Psicosocial

Riesgos Psicosociales	Factores de Riesgo Psicosocial
Exceso de exigencias psicológicas del trabajo-Ritmos de trabajo alto, no existe libertad de expresión o toma de	Factores del entorno y del puesto de trabajo- Alta carga de trabajo, jornadas largas, con horarios irregulares, condiciones insalubres del centro de

decisiones y actividades irregulares.	trabajo y ambigüedad en roles.
Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo- Sin autonomía en las formas de realizar las actividades, sin oportunidades de crecimiento, innovación y actualización profesional. Sin libertad de horarios o descansos.	Factores Organizativos- Puestos de liderazgo o directivos inadecuados, mala relación en la organización, falta de apoyo social, mal clima laboral, sin cultura de prevención de riesgos, salarios y prestaciones deficientes y discriminación.
Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo- Relaciones laborales inexistentes, sin apoyo entre compañeros, sin definición de puestos, falta de información.	Relaciones en el trabajo- Mobbing o acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo, desigualdad de género y malas relaciones laborales.
Escasas compensaciones del trabajo- Pérdida de valores como la falta de respeto, inseguridad contractual, tratos injustos o violentos, sin reconocimiento del trabajo y salarios bajos.	Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional- Falta de crecimiento laboral y profesional, inseguridad en la empresa, sin oportunidades de desarrollo y actualización.
Doble jornada o doble presencia: Cumplir con el trabajo y el trabajo doméstico (familiar), sin oportunidad de poder organizar ambas actividades.	Carga total de trabajo- Tener una doble jornada entre las demandas familiares y las laborales sin descansos suficientes entre ambas y sobrecarga.

Nota: *Elaboración propia a partir de la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, 2022.*

Es pertinente aclarar la diferencia entre factores y riesgos psicosociales, donde los factores son las condiciones de trabajo que cuando el sujeto las percibe y valora pueden influir de manera positiva o negativa en su salud a partir de que él considere si son una amenaza o riesgo; en cambio los riesgos psicosociales se relacionan con la percepción de

algunas condiciones de trabajo que suponen una amenaza y pueden causar un daño psicológico, físico o social. Estos últimos se dan por las condiciones de trabajo que no son óptimas y se vuelven insoportables para los trabajadores, por ejemplo un empleado que trabaja en una empresa que se dedica a la manufactura de ropa en una bodega que se encuentra en condiciones deficientes y la cantidad de empleados es alta en un espacio reducido, que trabajan por pago a destajo, una gran cantidad de horas y son presionados constantemente para producir más; puede desarrollar altos niveles de estrés, lo que, con el tiempo, afectará su salud mental y su desempeño laboral (Monte, 2014).

Una vez revisados los riesgos y factores psicosociales, se observaron diferentes comportamientos derivados de estos como los siguientes:

- Presencia de acoso en el sector laboral que fue nombrado como mobbing por el investigador Piñuel (2001), que surge por el continuo y deliberado maltrato verbal hacia un determinado trabajador por parte de los demás, puede ser contra una persona en específico por parte de todos o de uno a uno, con el objetivo de infringir daño de manera psicológica o en algunos casos hasta física, mediante la intimidación, hostigamientos, persecución intensa con el uso de violencia, con la finalidad de que el trabajador renuncie.

- Adicción al trabajo (workaholics), quienes lo padecen tienen una excesiva necesidad por trabajar sin descanso, no logran tener una separación de la vida laboral y personal; una vez que se han tenido estos hábitos por un largo tiempo le causa a la persona un deterioro en su salud, relaciones sociales, cuidado personal y físico. La vida va girando en torno al trabajo de una forma compulsiva con gran dificultad para mantenerse relajado o tomar descansos.

- Consumo de drogas o sustancias alcohólicas, se tiene un aumento en las adicciones por el alto consumo o uso de drogas y sustancias alcohólicas o dañinas para la salud, que causan problemas de seguridad para la empresa por la alta incidencia de accidentes y enfermedades que impactan en el desempeño y vida del trabajador.

➤ Presencia de violencia en los entornos del trabajo, en contra de los trabajadores, por parte de directivos, compañeros, supervisores, o personal externo.

Estos comportamientos mencionados son solo algunos de los que se pueden presentar derivados de los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, existen varios grupos dependiendo los autores con quienes se revise la literatura, dentro de los más importantes tenemos la sobrecarga laboral con efectos en el trabajador como lo son la ansiedad, depresión, dolores musculares, estrés, problemas del sueño, malas relaciones laborales y en la organización con el aumento de ausentismo, baja productividad, alta rotación de personal y altos gastos en contratación o servicios de salud. Otro es el inadecuado clima laboral que trae consigo la desmotivación, insatisfacción laboral, baja productividad, fatiga, enfermedades, malas relaciones laborales y en la empresa causa daños a la reputación del centro de trabajo, malas experiencias con los clientes y ausencia laboral; entre lo más destacados igual tenemos las largas jornadas de trabajo que impactan directamente en los individuos al ocasionar una continua sensación de cansancio, dolores musculares, dolores de cabeza, irritabilidad, falta de concentración, malos hábitos alimenticios y estado de ánimo bajo e irregular. Y por último la falta de capacitación y entrenamiento que al no ser el adecuado tiene diversos efectos sobre el trabajador como la deficiencia en la calidad de vida, deterioro de su desempeño, insatisfacción personal y en la organización provoca una desventaja competitiva ante la globalización por las nuevas tecnologías, la fuga de talentos y deficiencias en los procesos de trabajo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y del exterior (Cruz et al., 2023).

Se ha determinado que los factores de riesgo psicosocial afectan negativamente a la salud cognitiva, emocional, física, social y la seguridad de los trabajadores, ante lo que es importante identificarlos en los centros de trabajo para eliminarlos o prevenirlos. Para realizar esta identificación, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST, 2022) enlistó y caracterizó a los más frecuentes que se menciona a

continuación

➤ Contenido de trabajo

Corresponde a las características de la tarea, el diseño, las habilidades o exigencias requeridas, las formas de ejecución y el valor que le atribuye quien las realiza. Entre los ejemplos tenemos el trabajo monótono, actividades de atención al cliente, exceso de tareas, actividades peligrosas con objetos valiosos, altos niveles de creatividad o esfuerzo mental y tareas tediosas que pueden ser desagradables.

➤ Carga y Ritmo de trabajo

Se refiere tanto a la cantidad de trabajo como a las cualidades del mismo, en donde interviene el ritmo del trabajo, sus condicionantes, el esfuerzo físico y de atención; como lo vemos cuando la cantidad de trabajo es insuficiente o excesiva, ritmos elevados o determinados por los materiales de trabajo, como la tecnología, las máquinas o automatismos, los plazos que son impuestos de producción, la alta carga de atención y concentración en la realización de tareas, multitareas, tiempos cortos para las actividades, interrupciones y cambios frecuentes en la dinámica del trabajo, ubicaciones, movilidad continua y espacios reducidos para la realización de las mismas.

➤ Tiempo de trabajo

Se señala por la cantidad de tiempo trabajado, los tiempos libres, descansos, distribución del tiempo, los horarios cambiantes, organización del tiempo y la dimensión temporal del trabajo. Entre los efectos directos del tiempo nos encontramos con los desórdenes fisiológicos como la fatiga, problemas musculares y afectaciones en la vida familiar y social del trabajador. Entre los indicadores que encontramos está el horario mixto, rotación e turnos, turnos nocturnos, sin descansos o estos son inadecuados, jornadas de trabajo largas, sin flexibilidad en horarios de trabajo y dificultad en la organización de trabajo-familia.

➤ Participación y Control

La capacidad de libertad para participar en la toma de decisiones dentro de la empresa con los aspectos organizativos, el desempeño, las formas de trabajo, que permita un grado de control y de autonomía. Los factores que relacionan con este es la baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, el ritmo de trabajo, sin medios de comunicación adecuados, sin participación en la toma de decisiones de las actividades, roles, procedimientos, entre otros.

➤ Desempeño de rol

La definición de las funciones, responsabilidades, objetivos, actividades, cualidades de los puestos de trabajo, las relaciones y organigramas de la organización; lo que trae consigo situaciones de conflicto entre los trabajadores por la incongruencia en los procesos de trabajo, por la sobrecarga o infracarga de rol, insuficiencia de roles, sin objetivos establecidos o claridad de las actividades a realizar.

➤ Desarrollo profesional

Se hace referencia a las oportunidades de crecimiento en el centro de trabajo o de poder seguir recibiendo capacitaciones a nivel profesional, la equidad entre lo que el trabajador aporta y lo que recibe, entre las deficiencias está la inseguridad contractual, sistemas inadecuados para la promoción, paralización de la carrera profesional, remuneración baja, falta de reconocimiento y desequilibrio entre lo aportado a la organización y lo recompensado.

➤ Relaciones interpersonales o apoyo social

Corresponde a las condiciones de trabajo que facilitan las relaciones entre los trabajadores de forma interna y de forma externa con los clientes o proveedores, manifestándose como fuentes de apoyo o al contrario con situaciones conflictivas en las que las relaciones interpersonales son de mala calidad, no existe apoyo social por parte del centro de trabajo, se pueden derivar situaciones de violencia, discriminación o inadecuadas.

➤ Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos

Son las relaciones entre el trabajador y los medios de trabajo, el diseño de los equipos, su funcionamiento y las habilidades o exigencias que se requieren por parte de la persona; las condiciones que tienen estos medios de trabajo al ser deficientes pueden convertirse en un factor de estrés o peligro para los trabajadores por la exposición física que se tiene con los mismos.

El listado de los factores psicosociales de riesgo puede ser diferente dependiendo los diferentes autores, modelos o literaturas, pero de forma general engloban la mayoría de estas que se mencionaron anteriormente. La mayoría de clasificaciones toma los siguientes modelos teóricos como referencia, dentro de estos tenemos el modelo demanda-control de Karasek y otros autores de 1979 y el modelo esfuerzo-recompensa de Siegrist de 1996 que se enfocan en los conceptos de las demandas psicológicas que incluyen la cantidad de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención y las exigencias psicológicas. Luego se encuentra los aspectos relacionados con el control haciendo referencia al cómo se trabaja, la libertad y capacidad de tomar decisiones en la organización, desarrollo de sus capacidades y la autonomía; igual se encuentra el apoyo social contenido en lo que es el clima laboral, las relaciones interpersonales entre los compañeros y superiores. También se encuentra lo que son los factores relacionados con el esfuerzo que se le exige al trabajador para realizar sus actividades, el ritmo de trabajo, la responsabilidad y el esfuerzo físico y por último, está la recompensa medida por las escalas de sueldo, las promociones, la seguridad en el trabajo, contratos, entre otros.

En México uno de los referentes más importantes conforme a los Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, es la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, publicada por el Diario Oficial de la Federación en 2018 con el objetivo de establecer los elementos para identificar los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo que cuenten con más de 15 trabajadores. La Norma definió a los factores de riesgo psicosocial como el grupo de factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, del sueño, de estrés, de adaptación, de personalidad o depresión,

derivados de las funciones del puesto de trabajo, jornada de trabajo, eventos traumáticos severos, actos de violencia laboral y problemas derivados del entorno de trabajo. Las categorías que retoma esta norma son el ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo y el entorno organizacional. Igual se toman en cuenta los dominios de condiciones en el ambiente de trabajo que pueden ser peligrosas e inseguras y requieren esfuerzos adicionales del trabajador para adaptarse, la carga de trabajo conforme a las exigencias que exceden su incapacidad desde lo cuantitativo, cualitativo, cognitivas, mentales, emocionales, de responsabilidad y entre otros. Se encuentra la falta de control sobre el trabajo refiriéndose a la baja posibilidad de participación del trabajador en la toma de decisiones sobre la realización de sus actividades; en la jornada de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido por la Ley del Trabajo de acuerdo con la duración y el horario de la jornada, turnos nocturnos sin pausas y descansos; lo que conlleva a que se presente una interferencia en la relación trabajo-familia del que surgen conflictos entre las actividades familiares y las responsabilidades laborales. El liderazgo negativo que impacta en la relación del patrón con sus empleados, en las formas de trabajo, difusión y claridad de las actividades, el escaso reconocimiento o agresiones entre los miembros; con ello se llega a las relaciones negativas en el trabajo haciendo referencia a las interacciones entre los compañeros que pueden ser disruptivas o deficientes imposibilitando el trabajo en equipo y el apoyo social, relaciones en el trabajo, violencia, reconocimiento del desempeño y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad. En cuanto a la violencia laboral se reconoce al acoso, el hostigamiento y los malos tratos.

V.4 Estrategias de afrontamiento en el trabajo

Se definen como los recursos o métodos que las personas emplean para lidiar con el estrés y las demandas del entorno laboral, para identificar las estrategias que se centran en resolver el problema, manejar las emociones, evitar el estrés temporalmente, adaptarse a las actividades que deben desempeñar; estas estrategias dependen del contexto y del individuo pero pueden llegar a tener efectos positivos o negativos en el rendimiento, en la salud fisiológica o mental. Las estrategias de afrontamiento se observaron en las investigaciones sobre el estrés debido a las condiciones ambientales que agotaban la resistencia de las

capacidades del organismo de la persona, pero al identificar los estresores se analizó que no todas las personas respondían de la misma forma, esto va depender de cómo lo percibe, valora o cuales son las características y herramientas con las que cuenta para afrontar a lo que ha sido expuesto. Los sucesos se valoran de una manera interna, en una valoración primaria si es un evento positivo o negativo, en una secundaria a partir del análisis de las capacidades del organismo para afrontarlo y la forma de respuesta ya sea fisiológica, cognitiva, emocional o conductual ante dicho evento. Estas estrategias tiene como objetivo analizar como la persona se enfrenta al contexto, como las enfermedades crónicas, estresores, condiciones del trabajo, ritmo de trabajo, vida cotidiana y sucesos vitales como las pérdidas, fracasos o demandas de la vida diaria; se analiza como es el afrontamiento que tienen en cuanto a sus pensamientos, acciones, emociones para sobrellevar la situación desde reducirla, minimizarla, tolerarla o controlarla con el uso de recursos internas y externos (Valverde, et al., 2003).

A continuación, se describen diversas estrategias de afrontamiento junto con las teorías y enfoques de diferentes autores.

1. Resolución y Afrontamiento centrados en el problema, fue descrito por Lazarus y Folkman en 1986 como aquel que interviene directamente en la modificación de la fuente de estrés, en manejar o alterar las problemáticas que causan afecciones; se vuelve útil cuando el trabajador tiene algún control sobre la situación y pueden intervenir para cambiarla. Por ejemplo, se tiene la planificación y organización de metas para abordar los desafíos laborales que lleven a mantener un control, el establecimiento de prioridades para el manejo de los recursos de tiempo, energía requerida y efectividad.

2. Afrontamiento centrado en la emoción o de regulación emocional, son las estrategias dirigidas a regular las respuestas emocionales ante los problemas, como regular las emociones asociadas al estrés en lugar de cambiarlas, como por ejemplo la reevaluación positiva para la reinterpretación de una situación estresante a una forma positiva para sobrellevarla, la expresión emocional mediante terapias de arte, hablar con otros sobre los sentimientos que resultan complicados para el alivio del estrés y tener sensaciones de alivio.

3. Estrategia de afrontamiento basada en la evitación donde la persona se aleja de las fuentes de estrés desde una manera física o mental que proporciona alivios temporales porque no resuelve el problema, al tener un uso excesivo de esta se vuelve perjudicial; dentro de éstas se encuentra la distracción al realizar otras actividades que resultan más placenteras en momentos de alta presión, o la negación al aceptar la realidad de las situaciones problemáticas y evitar la resolución de los conflictos (Hobfoll, 1989).

4. Afrontamiento proactivo hace referencia a capacidad de anticiparse a situaciones estresantes para la toma de medidas preventivas antes de la aparición del problema, por lo que se desarrollan habilidades y fuentes de apoyo para enfrentarlos antes de que sean graves y disminuir los estresores (Quick y Tetrick, 2003).

5. Estrategia basada en la autocompasión desarrollada por Kristin Neff (2011) como aquella que permite enfrentarse a las dificultades de la vida diaria de manera comprensiva y amable hacia sí mismos, sin juzgarse por los fracasos o errores, buscando el autocuidado, la validación emocional, promover el bienestar, establecer límites saludables que protejan del agotamientos y estrés excesivo, aumento de la resiliencia y equilibrio personal.

V.5 El trabajo en la industria del calzado

La historia de la industria del calzado se remonta a la antigüedad con la historia del hombre en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y salvaguardar su vida por medio de la creación del calzado para proteger los pies, los primeros hallazgos se tienen en el Paleolítico en el año 10.000 a.C. por medio de unas pinturas encontradas en España y Francia donde hacen alusión a la elaboración de calzado de piel con el uso de herramientas hechas de piedra para raspar las pieles; más adelante se encontraron indicios sobre el uso de sandalias elaborada de paja o de palmera, con el tiempo el uso de sandalias se convirtió en un símbolo de estatus al que solo accedían faraones y eran adornados con diamantes u oro, en Roma eran los que indicaban la clase social de acuerdo a su color como blancos para cónsules, marrones para senadores y para la gente normal botas con los dedos descubiertos. La forma del calzado fue cambiando a través de los tiempos y adaptándose a las necesidades de las personas, donde la mayor constante de cambio es el material, como el tipo de cuero (Ojeda, 2007).

Es en el año de 1962 que se encontró el primer indicio sobre la manufactura de

calzado en Inglaterra por Thomas Pendddlton que se encargó de fabricar calzado para el ejército en una gran cantidad de aproximadamente 5000 pares entre zapatos y botas, con el tiempo la demanda fue en aumento por lo que se tuvieron que implementar máquinas de costura para lograr confeccionar todo lo solicitado por el ejército, al igual que los tipos de materiales para el siglo XX se fueron modificando a gomas en lugar de cueros, más materiales sintéticos que disminuían los costos sobre todo en el calzado femenino e infantil, el proceso para elaboración es: el modelado en donde se da la elaboración de los prototipos o modelos para el proceso de fabricación, con ello se pasa al depósito para el recibimiento, la clasificación del cuero u otros materiales para trasladarlos al área de corte de las diferentes piezas que conforman el calzado, como la parte de arriba que recibe el nombre de empeine, capellada o carcasa que cubre la mayoría del zapato, para este procedimiento se utilizan cuchillas de corte que suelen ser muy finas para no dañar el material y con ello dejar preparado el cuero para las costuras que recibe por nombre chanfracción, la costura puede llevarse a mano o con máquinas. Las demás partes del calzado llevan diferentes procesos que dependen si son elaborados internamente o por externos, en el caso de ser externos se le llama prefabricado a lo que son las plantillas, tacones, suelas o agujetas, cuando ya se tienen todos los accesorios, se realiza el montaje que va depender del volumen de la producción, la revisión de calidad, para llegar al acabamiento con el escobado, pintura, colocación de accesorios y limpieza que deje el producto completo para su embalaje en los diferentes empaques que serán para la venta (Caliz y Miranda, 2011).

En México la industria del calzado representa una de las unidades económicas más importantes por la alta fabricación de calzado con aproximadamente con un aproximado de 42 mil zapaterías que generan alrededor de 16 mil empleos y la creación de más de 25 millones de pares de zapatos, generando grandes ganancias al país, el sector se encuentra principalmente ubicado el mayor porcentaje en Guanajuato, Jalisco, Estado de México y Ciudad de México. Entre los registros se encontró que fue en 1645 que se establecieron los primeros talleres formales en León con la elaboración de calzado para personas influyentes, posteriormente en el siglo XVIII se establecieron las primeras asociaciones de zapateros y curtidores, siendo en Puebla donde inicia la producción en masa del calzado, expandiéndose a León y otras ciudades, lo que anteriormente solo era calzado de cuero fue

cambiando a materiales sintéticos provenientes de otros países. De igual forma en 1901 se empezó a importar calzado a Estados Unidos, este ya era fabricado por medio del uso de máquinas, es así como se desarrolla el Fordismo de convertir los procesos meramente artesanales en mecanizados para una mayor producción, sin embargo la actualización no fue igualitaria para todos los establecimientos, varios se mantuvieron en los mismos procesos, las adaptaciones a las innovaciones se volvieron complicadas por la falta del acceso al crédito para adquirir las nuevas tecnologías (Ojeda, 2007).

La industria del calzado en especial de Guanajuato se ha presentado como una de las más importantes a nivel económico y de producción, con la elaboración y venta de sus productos de forma nacional como internacional al trabajar con más empresas globales, este es un clúster ubicado principalmente en León y San Francisco del Rincón, al igual que de los mayores fabricantes en artículos realizados de piel, dentro de la especialización se encuentra lo que son botas de diferente estilo, mocasín, zapatos escolares, en calzado para construcción y ortopédico. Este sector se compone por aproximadamente 10 parques industriales que cuentan con todos los servicios proporcionados por el Estado, en cuanto a las infraestructuras depende del tamaño de la empresa, siendo las familiares las que cuentan con condiciones que no son óptimas y los espacios reducidos. En cuanto a la industria del cuero se comprende lo que es el adobo, teñido de pieles y fabricación de productos como calzado, bolsas, cinturones, ropa, accesorios, entre otros; el aporte que proporcionan a la economía de México (Ojeda, 2007).

Los procesos de trabajo y producción en una empresa de calzado

Los procesos de trabajo se han definido como el conjunto de interacciones o elementos diferentes que se comparten entre los diferentes individuos o grupos sociales y los instrumentos que se llevan en un determinado contexto desde su dimensión espacio-temporal para la modificación material o simbólica de un producto. Dentro de los referentes más importantes se encuentran los fundamentos propuestos por Karl Marx en cuanto al proceso de trabajo y el proceso de valorización; a este proceso también se le determina como el uso de la fuerza de trabajo, por lo tanto, el trabajo es aquel desarrollo entre el hombre y la naturaleza, este se realiza, regula y controla mediante su propia acción, por lo tanto es un intercambio orgánico. Los factores elementales del proceso de trabajo son la

actividad orientada a un fin, esto es el propio trabajo, su objeto y sus medios; el medio de trabajo es el conjunto de cosas que el trabajador utiliza entre sí y el objeto de trabajo con el que realizan su actividad sobre este objeto, para ello se utilizan propiedades mecánicas, físicas, químicas de los diferentes objetos que funcionan como el medio para aplicar fuerza sobre otras cosas, estos no solo son el elemento del desarrollo de la fuerza de trabajo humana, sino también el exponente de las relaciones sociales en que se produce. Por ende, el proceso de trabajo es una actividad que tiene como finalidad producir valores de uso, adecuando los productos naturales a las necesidades humanas y utilizando estos como medios de producción para otros productos. Los cambios en la dinámica de la acumulación de capital han producido un nuevo régimen que se designa como capitalismo financiarizado, por lo que se centran en los rendimientos mejorados en los mercados de capital que en la competencia en los mercados de productos; las estrategias de crecimiento de las empresas están dirigidas a una reducción simultánea de la mano de obra y una gestión más activa de los activos corporativos, lo que se manifiesta en la eliminación de capas, desagregación, reducción y desinversión. Los procesos laborales están en constante evolución, ante esto es importante que las teorías y conceptualizaciones de estos sean examinados e interrogados sistemáticamente, a través de investigaciones interdisciplinarias y colaborativas para aclarar los mecanismos que se expliquen mediante todos los recursos teóricos posibles (Thompson y Vincent, 2010).

De acuerdo con otros autores el proceso de acumulación y las relaciones sociales del capitalismo obligaban a los empresarios y directivos a buscar la máxima cantidad de control sobre el ritmo y la forma en que se ejercía la fuerza de trabajo; ante ello se busca mostrar cómo la estructura corporativa y las estrategias de acumulación estaban íntimamente ligadas a las estrategias de control y explotación a nivel micro. Se estableció que debían centrarse en los cambios que identificó como fundamentales para el deskilling (automatización de los procesos), considera la aplicación de los principios tayloristas a la organización de las tareas laborales. Las fuerzas de la gestión científica se dirigirían tanto a los obreros como a los empleados, reduciendo su contribución al proceso de producción a las tareas menos variables. La des-especialización o proletarización de los trabajadores de la industria y de oficina sólo prefiguraba una trayectoria descendente similar para los

supervisores, ingenieros y mandos intermedios que eran los agentes de la des especialización. El proceso de trabajo es una relación entre el hombre y la naturaleza, proceso en el cual el primero trata de controlar al segundo. Sin embargo, el proceso de trabajo viene aparejado con el proceso de valorización, en el cual, el valor del trabajo disminuye y lo que resulta importante es el valor que se le otorga a la mercancía o servicio; como, por ejemplo, un par de tenis última edición de cierta marca, su valor monetario va disminuyendo al ser utilizados cada vez más. El valor de unos tenis no depende de su proceso de elaboración, su costo es de acuerdo con el proceso de valorización, no es algo estándar, se encuentra sujeto al entorno social del que forman parte los procesos productivos (Smith, 1994).

El modo de producción capitalista ha sido ampliamente estudiado por diversas teorías y enfoques para explicar su funcionamiento, tales como los estudios de Smith, Ricardo, Marx, Walras, Keynes, Schumpeter, Weber, entre otros. Este es considerado un sistema basado en la búsqueda de obtención de riqueza, desde una manera individual en comportamientos racionales para su consumo, como sujeto social que está inmerso en un contexto histórico que actúa de acuerdo a su situación social, este sistema se representa como una relación social de producción mediada por la relación salarial, se manifiesta en un sistema productivo y de integración social en donde se suelen tener altos niveles de explotación, marginación y de pobreza extrema. La economía capitalista es una construcción social en donde las relaciones están determinadas y reguladas por las formas institucionales, culturales, productivas, políticas y responden a la forma en la que el sistema genera su forma de reproducción. Dentro de México las teorías que prevalecen son sobre la organización y la flexibilidad laboral, a partir de la segunda mitad del siglo XIX se experimenta el desarrollo capitalista después de la Segunda Revolución Industrial que trajo consigo dos cambios significativos que incidieron sobre el proceso de trabajo, el desarrollo tecnológico y organización del trabajo. Esta organización del trabajo se debía adecuar a las nuevas tecnologías, una necesidad del capital para construir una relación entre el aspecto técnico entre trabajo y capital darían la base para el modelo de acumulación que el capitalismo toma para su desarrollo (Carrillo, 2007).

Para principios del siglo XX el maquinismo llega a su punto culminante para la

producción máxima de plusvalía absoluta y relativa. Se define al taylorismo como el conjunto de relaciones de producción internas en el proceso de trabajo que tienden a acelerar la cadencia de los ciclos de movimientos en los puestos de trabajo y a disminuir el tiempo muerto de la jornada de trabajo, los estudios de Taylor culminan con la determinación del micro movimientos del proceso de trabajo. El fordismo es el que continúa en el siglo XX con este proceso de racionalización del proceso de trabajo se da con la aparición de los métodos que implementa Henry Ford, los cuales dan al capital un mayor control sobre el trabajo, estas innovaciones significaron un avance en el aspecto técnico, la cadena de producción en masa y altos inventarios, una disminución significativa en el periodo de aprendizaje del operador como resultado de la parcialización del trabajo, el fordismo se vuelve un ejemplo de los fundamentos de Marx cuando afirma que la división técnica del trabajo está determinada por la intensificación de la división social del trabajo; las cadenas representan el triunfo del capital sobre el trabajo los tiempos y movimientos dependerán del ritmo que se le imprima a la cadena, ante ello el trabajo humano queda controlado por las condiciones que el proceso imponga, la base tecnológica del fordismo es la cadena de producción semiautomática, la cadena imprime al proceso, al controlar los tiempos y movimientos secuenciales que deberán ser realizados a un tiempo previamente planificado. El fordismo es el principio de una articulación del proceso de producción y del modo de consumo, que instaure la producción en masa, clave de la universalización del trabajador asalariado. Otro de los más importantes es el Toyotismo, sistema Toyota o el Ohnismo, que contribuye a un conjunto de innovaciones en la organización cuya importancia es comparable a lo que en su época fueron las innovaciones en la organización aportadas al taylorismo y el fordismo; este modelo es una nueva forma de la organización del trabajo que conlleva una serie de importantes modificaciones en el aparato productivo y con supuestas mejoras que repercuten en beneficio de los propios trabajadores, se busca que el trabajo humano sea creativo y pueda realizar funciones distintas en cantidad y calidad respecto al modelo organizativo, parte de regresar al obrero su saber, sus conocimientos para aplicarlos de manera efectiva al proceso de producción. Uno de sus lineamientos es que tiene como fundamento someter a sus trabajadores a una competencia constante, no son los individuos quienes compiten, son los equipos de trabajo quienes compiten para tener

acceso a mayores estímulos y su permanencia en el trabajo. Se implementó más adelante un modelo japonés que opera con el *justo a tiempo*, este permite que el proceso de producción reúna las condiciones necesarias para hacer frente a las posibles variaciones del mercado en cuanto a su demanda, el sistema somete a los trabajadores a una mayor intensidad de trabajo puesto que tienen que responder a la demanda del mercado, por medio de este sistema se tienen empresas contratistas y subcontratistas por medio de contratos, lo que les permite liberarse de algunas actividades (Carrillo, 2007).

Como ya se mencionó los sistemas de producción están inmersos como un método, estos son los procedimientos que se desarrollan en la organización para la transformación de los recursos naturales o materias primas mediante procesos industriales o no industriales como el trabajo artesanal que o hace el uso de herramientas o máquinas, en estas predomina el esfuerzo físico y mental. Se pueden encontrar distintos sistemas de producción que dependen de sus características, estos se pueden clasificar según el grado de intervención del ser humano, entre ellos encontramos los que se realizan íntegramente las operaciones o actividades por el trabajador, los semiautomáticos en donde el trabajo se distribuye entre la persona y máquinas, los automáticos que solo realiza con máquinas y la persona solo hace supervisión de ella; dentro de ellos también se clasifican de acuerdo a su naturaleza, de integración cuando dos materiales se unen para elaborar un nuevo producto, de desintegración cuando se divide una materia prima en distintos y varios productos, de modificación cuando las diferentes actividades dan forma al nuevo producto, donde no se altera su naturaleza. Otra de las clasificaciones más importantes es según la continuidad del proceso: enfoque de proceso en el que la producción es en poca cantidad, es un proceso intermitente que puede realizarse en talleres y tiene flexibilidad, enfoque de producto es aquel que se compone de gran cantidad de productos pero con poca variedad, es de manera continua porque son ininterrumpidos, por lo regular tiene poca flexibilidad, otro es el proceso repetitivo en el cual se emplea en la producción en masa, se tiene una fabricación de manera secuencial con un alto volumen de realización de los productos que se comercializan en grandes masas y el de personalización a gran escala, estos son procesos que producen gran variedad en gran cantidad cuando el cliente los requiera desde una manera rentable. A partir de estas clasificaciones a la producción artesanal se le considera

que tiene un proceso manual y en algunas organizaciones con un proceso semiautomático, en cuanto a su naturaleza se encuentran los tres tipos dependiendo el producto que se busque realizar y por último se tiene un enfoque por proceso intermitente en la mayoría de las empresas de este tipo, esta producción artesanal se adapta en algunas ocasiones a las exigencias impuestas por los clientes (Silva, 2014).

Procesos de trabajo en una empresa de manufactura, distribución y comercialización

Un proceso de trabajo en la industria del calzado se relaciona con los diferentes factores como lo son la organización, el contenido y duración del tiempo de trabajo, los sistemas de remuneración, la ergonomía y el modo de gestión de la fuerza de trabajo. Para la localización del proceso de trabajo se identifica la secuencia de pasos o actividades que se llevan a cabo para fabricar un par de zapatos, desde la idea del diseño, la obtención del material, la producción, distribución y comercialización del producto obtenido. Por ejemplo, las empresas informales de calzado se localizan en espacios reducidos que pueden ser desde viviendas, bodegas, locales o construcciones realizadas de forma precaria en donde se tiene una excesiva acumulación de productos como lo pueden ser telas, tejidos, cueros, pieles, productos químicos, pegamento, suelas, botones, cierres, accesorios, tijeras, martillos, máquinas de coser industriales, cortadoras industriales, hornos y otras máquinas de trabajo. En este tipo de empresas el proceso de trabajo comienza desde el diseño, corte, costura, colación de accesorios, suelas, pintado a mano o máquina y el acabado de la pieza para llevar a venta (Mattié, 1991).

En una empresa de manufactura el proceso de trabajo es también es conocido como proceso de organización del trabajo debido a que en la mayoría se pueden diseñar esquemas o diagramas en donde se integran los pasos, sectores, entre otras cosas, dependiendo de la estructura productiva que está sujeta en muchas ocasiones a los entornos económicos del mercado de cada país y cómo estos han ido modificándose por fenómenos de la globalización, nuevas formas de trabajo, de tecnologías y las demandas que se les son impuestas por la comercialización del producto. En cuanto a la fabricación es donde uno de los mayores impactos y cambios se han tenido por la automatización y los procesos industriales, al igual que el cambio de los materiales que son utilizados. Por consiguiente, en los procesos de maquila es donde se sabe que los cambios están mayormente presentes

por las altas demandas de los productos al igual que representan el modelo de más descentralización productiva por los mecanismos transnacionales; así como la constante modificación por la búsqueda de más sectores pequeños o con una menor nómina laboral para la reducción de sus costos laborales. En América Latina los cambios que más se presentan en las formas de organización es a causa de la inserción o aplicación de tecnologías nuevas, cambios en políticas económicas que originan nuevas formas de trabajo, tales como es la tercerización, subcontratación, desregulación, alta precarización y desprotección social para los trabajadores de las secciones productivas (Salazar, 2009).

De acuerdo con Mattié (1991), el proceso de trabajo que corresponde a las condiciones y el medio ambiente deben ser evaluados en los sistemas productivos de las empresas pequeñas productoras de bienes, definiéndolo así como una actividad en donde se presenta el intercambio de materias entre la naturaleza y el hombre para su transformación en productos de primeras necesidades o de uso cotidiano de las personas, al mismo tiempo el hombre también se transforma a su vez al desarrollar su propia naturaleza, músculos, su capacidad de pensar y crear al uso de su fuerza. Por lo tanto, se encuentran tres elementos de suma importancia que son el trabajo, los medios y el objeto; el primero corresponde al uso de la fuerza de trabajo humano, el segundo a los medios que intervienen en el trabajo como lo pueden ser los instrumentos por ejemplo máquinas de coser, hornos, cortadoras, entre otros y el tercero al objeto o material sobre el que se trabaja.

Así de esta forma el autor considera que las condiciones de trabajo se relacionan con las siguientes características: la organización y el contenido del trabajo que hace alusión a la división social del trabajo en donde se reparten las actividades de producción, las etapas del proceso; dependiendo de su especialidad o capacidad para realizar dichas tareas en donde se optimiza el tiempo y maximizan su productividad. Esto también puede ocasionar en los trabajadores un alto nivel de responsabilidad que puede llegar a ocasionar tensión nerviosa y un alto conocimiento de todo el proceso de trabajo para la disminución de riesgos.

- En un primer momento se tiene la variable de la duración del tiempo de trabajo que hace referencia al horario, la jornada, los ritmos, rotación de turnos, en cómo

estos tienen un efecto en la salud de los trabajadores por la alimentación, el descanso y autocuidado.

- Los sistemas de remuneración de acuerdo con el salario que se recibe dependiendo si es por jornada de trabajo o rendimiento también conocido como pago a destajo a partir de la producción que han tenido, por ejemplo, cuantos pares de zapatos o prendas entregaron al día, cuanto se vendió, etc.

- La ergonomía alude las relaciones entre el hombre y su puesto de trabajo, al igual que a las condiciones físicas como lo son el medio ambiente y los elementos que se pueden presentar en su lugar de trabajo como lo son el ruido, iluminación, temperatura. Con ello también se considera la capacidad que tiene de adaptación a diferentes elementos de acuerdo con sus características personales como lo son el sexo, edad, corporalidad, entre otras. Al hacer una revisión de esto se toma en cuenta los riesgos que sus condiciones podrían ocasionarle problemas o los diferentes riesgos existentes.

- Modo de gestión de la fuerza de trabajo puede tener múltiples elementos, pero uno de los principales es la estabilidad y seguridad que le garantizan al trabajador de acuerdo con su puesto o funciones, aquí pueden ser los contratos, los colectivos de trabajadores y las relaciones entre directivos y trabajadores.

Como ya se mencionó antes, en un proceso de trabajo se pueden encontrar diferentes características que los hacen efectivos y eficientes, en cuanto a su diseño se comienza por elaborar una estructura definida mediante un proceso de trabajo definido de manera lógica y secuencial por etapas para proporcionar una guía y lograr los resultados específicos. Es necesario que se establezcan los objetivos de manera clara, definidos en que se quiere lograr para completar cada etapa y estar alineados con la organización, al igual que contemplar la flexibilidad del proceso que permita se adapte a los cambios del entorno o requisitos del proyecto para abordar los desafíos que se presenten, por lo que será necesario tener una comunicación efectiva, clara, abierta, para el éxito del intercambio de información, ideas y colaboración efectiva de los trabajadores entre ellos con el fin de evitar las confusiones para la asignación de roles y responsabilidades de los miembros. Se considera el flujo del trabajo por la secuencia de los pasos, para un diseño eficiente u lógico que minimice los tiempos muertos y se haga un buen uso de los recursos necesarios para

llevar a cabo el trabajo, desde los materiales, humanos o financieros que aseguren la disponibilidad de los mismos a través del seguimiento y evaluación del progreso para los indicadores de las claves de rendimiento con revisiones periódicas de las áreas de mejora continua por la optimización de los procesos de manera eficaz con alta calidad en el enfoque al cliente o usuario final, en sus necesidades, demandas del mercado y expectativas del centro de trabajo, empleados y clientes. Estas son algunas de las características principales que suelen estar presentes en los procesos de trabajo efectivos. La combinación y la importancia de cada característica pueden variar según el contexto específico de cada organización o proyecto (Rummler y Brache, 2012).

El proceso de manufactura del calzado

Para la elaboración del calzado se comienza por el proceso de manufactura, una vez que ya se han mencionado los elementos que son clave para la organización, en este caso tenemos presentes tres, comenzando por el de producción, que no solo depende de un sector, también están presentes otros en interacción, como lo son la obtención de la materia prima, en este caso pieles de animales, el curtido de dichas pieles; una vez obtenidas se llega a la fabricación o maquila, un término que se utiliza en América Latina para describir un tipo de actividad económica en la que una empresa (llamada maquiladora) importa materiales o componentes, principalmente de otras regiones para ser ensamblados, procesados o manufacturados en instalaciones ubicadas en otro lugar. La maquila o maquiladora es de un tipo específico que se especializa en la fabricación de calzado, para el proceso de producción de calzado se incluye desde el corte de los materiales hasta el ensamblaje final del producto.

Actualmente algunas empresas lo que han implementado es la contratación de otras empresas más pequeñas para que realicen ciertos procesos y luego trasladarse a las sedes centrales para detallar, etiquetar y empaquetar para la distribución y venta del producto. Dentro de la producción de calzado se suelen importar materias primas tales como cuero, tela, suelas, plantillas y otros componentes necesarios para la fabricación del calzado. Algunas maquilas pueden operar tanto para el mercado interno como para la exportación o en otros casos, las marcas internacionales pueden subcontratar la fabricación de sus productos a maquiladoras de calzado ubicadas en países con costos laborales más bajos,

aprovechando así las ventajas competitivas de mano de obra y costos de producción. Este modelo de negocio puede tener diversos impactos en la economía local, incluyendo la generación de empleo, el desarrollo de habilidades técnicas y la contribución al crecimiento económico. Sin embargo, también puede plantear desafíos relacionados con las condiciones laborales, la sostenibilidad ambiental y la dependencia económica de las empresas extranjeras (Guayta, 2016).

El nuevo modo de producción de las grandes empresas o monopolios es ya no ser ellos quienes manufacturan, ahora buscan otras empresas, compañías o fabricas que son más pequeños, sean las que fabriquen su producto, estipulándoles la calidad, cantidad, material, tiempo de entrega, organización, estética, entre otros. A este fenómeno, De la Garza y Hernández (2020) lo nombraron como “Nikeificación”, el cual se caracteriza por ubicar sus medios de producción en países con mano de obra barata, malas condiciones de trabajo, exceso de recursos naturales y humanos, entre otros. Este conduce a una deslocalización de la producción, pero manteniendo el valor de la marca. De esta manera, estas particularidades en los procesos han traído como consecuencia que los factores psicosociales de riesgo vayan en aumento debido a que las condiciones en las que se está trabajando obedecen a una alta demanda de los productos y una alta competencia que se tiene con otras empresas extranjeras que ofrecen un producto similar con menor calidad, pero el precio es mucho más bajo (De la Garza y Hernández, 2020).

En un primer momento tenemos el proceso de trabajo que se emplea en la obtención de materiales, en este caso del cuero, o curtido de piel para la elaboración de calzado y otros artefactos, como pueden ser bolsos, ropa, cinturones, artículos de decoración, etc. Dentro de las principales fuentes de cuero en México son el ganado vacuno, porcino y bovino (ovejas y cabras). Se ha designado el término cuero a la cubierta corporal de los grandes animales como lo son las vacas, caballos y piel a la cubierta corporal de animales pequeños como conejo, borregas, entre otros. Curtir se le denomina al proceso en el que se le da tratamiento a las pieles o cueros para convertirlos en productos de larga duración, flexibles y resistentes al desgaste con la finalidad de utilizarlos en la elaboración de productos de uso cotidiano; además, dentro del proceso se hace el uso de sustancias químicas como sales de cromo, taninos vegetales, tinturas, con el fin de alterar la estructura

de las proteínas en la piel y evitar que se descompongan. Para el curtido existen diferentes formas, unas que son más artesanales que otras, dependiendo de la región y uso que se le darán, el sistema más antiguo consiste en la acción química de material vegetal con ácido tánico que se encuentra en las plantas o la corteza de robles y castaños, posteriormente se remojan en tinajas con líquidos bastante concentrados por semanas o meses hasta que se curtan. Actualmente, el proceso más utilizado es el curtido químico con sales minerales tales como el sulfato de cromo, los aceites de pescado o taninos sintéticos; por otro lado, entre las fábricas y su proceso de manufactura, se encuentran sistemas mecanizados o sistemas automáticos cerrados, con productos químicos y, otras, con mano de obra artesanal y sustancias naturales. Dentro de ellos se han observado diferentes riesgos como lo son la infección por zoonosis procedente de los cueros en bruto, se trata de un grupo de enfermedades que los animales transmiten a los humanos, pueden ser muy diversas y dañinas para la salud, por ende se recomienda la desinfección de los cueros antes de su traslado, así como por la propagación de la formación de colonias de hongos en los cueros y la superficie en donde se encuentran; dentro de las instalaciones se encuentran los pisos mojados y resbaladizos por las grasas y líquidos derramados. También se encuentran los riesgos en el uso de maquinarias que generan polvo químico, el uso excesivo de la fuerza que representa riesgos ergonómicos, el uso de productos químicos como los ácidos, álcalis, taninos, disolventes, desinfectantes y otros que se son irritantes para las vías respiratorias y la piel, llegando a ocasionar dermatosis, eccema, alergia, infecciones, ulceración y se pueden encontrar algunos agentes carcinógenos. Se han observado entre los riesgos más grandes el cáncer sino nasal siendo los agentes etiológicos el cromo, polvo de cuero y los taninos. Otro de los riesgos más importantes que provocan incapacidad entre los trabajadores son los accidentes por caídas o resbalones, cortes con las cuchillas al recortar los cueros, magulladuras, abrasiones y amputaciones al manejarlos (Martínez, et al. 2018).

Estos son algunos de los pasos que se encuentran en el proceso de obtención de cuero o piel para la realización del calzado, dentro de ellos se han observado diferentes riesgos como lo son la infección por zoonosis procedente de los cueros en bruto, están son un grupo de enfermedades que les transmiten los animales a los humanos, pueden ser muy diversas y dañinas para la salud, por ende se recomienda la desinfección de los cueros antes

de su traslado, igual por la propagación de la formación de colonias de hongos en los cueros y la superficie en donde se encuentran; dentro de las instalaciones igual se encuentran los pisos mojados que se vuelven resbaladizos por las grasas y líquidos derramados. También se encuentran los riesgos en el uso de maquinarias que generan polvo químico, uso excesivo de la fuerza que representa riesgos ergonómicos, en el uso de productos químicos como los ácidos, álcalis, taninos, disolventes, desinfectantes y otros que se vuelven irritantes para las vías respiratorias y la piel, que llegan a ocasionar dermatosis, eccema, alergia, infecciones, ulceración y se pueden encontrar algunos agentes carcinógenos. Se han observado entre los riesgos más grandes el cáncer sinonasal siendo los agentes etiológicos el cromo, polvo de cuero y los taninos. Otro de los riesgos más importantes que provocan incapacidad entre los trabajadores son los accidentes por caídas o resbalarse, cortes con las cuchillas al recortar los cueros, magulladuras, abrasiones y amputaciones al manejarlos (McCann, 2001).

Tabla 2- Proceso de trabajo en el curtido

PROCESO DE CURTIDO	
• Recepción y almacenamiento de las pieles y cueros • Pesaje y distribución • Apartado y desbastado • Remojo y lavado • Desollado • Depilado	
Curtido al vegetal	Curtido al cromo
Curtición • Depósito de vegetales • Suministro de vegetales • Extracto de bombos	Curtición • Deslechado y rebajado • Piquelado • Curtido • Exprimido • Partido y rebajado
Acabado	Recurtido, coloreado, desengrase al

• Ecurrido • Blanqueado • Aceitado y acondicionamiento • Recurrido (opcional) • Adornado • Enrollado	baño • Neutralizado • Recurtido • Coloreado (teñido) • Desengrase al baño • Adornado
	Acabado • Acondicionado • Ablandado • Esmerilado • Acabado superficial • Medición y clasificación

Nota: *Elaboración propia a partir de McCann, (2001).*

Como se puede observar en la Tabla 2 están presentes dos procesos que dependen del tipo de curtido que llevaran las pieles o cueros. Es indispensable mencionar que en cada fase o etapa se han identificado diferentes tipos de riesgos que se derivan del uso de materiales o herramientas comenzando por el material con excesiva sal, líquidos con suciedad o bactericidas, ceniza de sosa, cal, sulfuro sódico, aguas residuales alcalinas, ácido láctico, cloruro, amoníaco, sulfuro de hidrogeno, sulfato crómico, cloro, tintes, pegamentos, restos de animal, sangre, al igual que el uso excesivo de tijeras en los cortes, tinajas, planchas y entre otros artefactos. De igual manera es importante mencionar que en la primera etapa se tiene la recepción de las pieles o cueros y algunos no se encuentran desinfectados o lavados por lo que el olor que desprende es fuerte y también se tienen infecciones.

La Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de la UGT de Madrid en 2023 menciona que cuando la piel de los animales es procesada recibe el nombre de cuero, con el fin de evitar su descomposición, que conserve sus propiedades de suavidad, textura, resistencia, apariencia, color y poder utilizarla de forma flexible al momento de la realización de un producto, los principales tipos de pieles son de bovinos, ovinos, equinos,

bufalinos, porcinos y acuáticos, dependiendo el tipo, es el producto para realizar, el costo, la cantidad, el mercado o proceso de trabajo. Durante esto, las pieles se someten a varios tratamientos en los que intervienen una gran cantidad de riesgos, del tipo de seguridad, como el uso de cuchillos, artefactos de corte que pueden dañar por no tener la protección necesaria, golpes, caídas, contactos eléctricos; del tipo ergonómico cuando se tienen posturas forzadas y exceso del uso de fuerza, movimientos repetitivos, que conllevan a lesiones musculoesqueléticas, lumbalgias, hernias, problemas de espalda, síndrome del túnel carpiano, tendinitis, siendo de las más presentes. En los riesgos biológicos por las cualidades de las pieles, los cultivos celulares, endoparásitos humanos que provocan infecciones o alergias por la gran cantidad de hongos, virus, parásitos que se desarrollan en los animales y quedan en las pieles, al igual que los olores desagradables que son muy fuertes, que derivan en algunas enfermedades como el tétanos, leptospirosis (enfermedad zoonótica de componente epidémico que daña internamente), brucelosis, tuberculosis, afta epizootica (infecciones víricas en pies, manos y boca). Los riesgos higiénicos con la exposición a los contaminantes químicos por vía digestiva, inhalatoria o parenteral que se vuelven tóxicas, causando irritación, alergias, problemas respiratorios o en ocasiones quemaduras; las exposiciones al ruido, vibraciones, a la radiación laser por el uso de máquinas en el cortado o quemaduras de tercer grado por el uso de planchas al hacer los grabados del cuero. Por último, los riesgos psicosociales siendo los principales la repetitividad y monotonía que provoca una insatisfacción laboral y trastornos musculoesqueléticos, la carga mental con las altas exigencias cognitivas que deriva en situaciones de estrés.

Proceso de trabajo en la distribución y comercialización

Después del proceso de fabricación se llega a lo que es la distribución del producto final en este caso el calzado a los lugares de comercio ubicados en diferentes puntos estratégicos para su venta, la logística es organizada a partir de las demandas que tiene la empresa, puede ser de forma nacional o internacional, y de esto va depender como se va ir desarrollando su proceso. En el caso de la empresa en donde se está realizando esta investigación, se distribuye en diferentes partes del Estado de México, Querétaro, Hidalgo y León, por lo tanto el proceso varía dependiendo del tipo o lugar de la empresa, al igual

que las prácticas de cada una o cada lugar de traslado va tener sus propias variables, sin embargo de una forma general se comienza con la recepción de la mercancía que va acomodada en lotes que agrupan el calzado por su diseño o tamaño, puede que se entregue el calzado a granel o de forma agrupada en cajas, todo debe ser acomodado para que estas cajas no sean dañadas, ni su contenido. Se realiza el almacenamiento, embalaje, etiquetado, envío y distribución, seguimiento de los envíos o procesos de entrega, la gestión de devoluciones y por último la optimización continúa en el proceso. Las empresas pueden tener variaciones en este proceso dependiendo de factores como el tamaño de la empresa, el tipo de calzado que distribuyen y las preferencias del cliente (Chopra y Meindl, 2015).

La industria del calzado realiza investigaciones para comprender las tendencias del mercado, las preferencias de los consumidores, la competencia y otros factores relevantes. Esto les ayuda a identificar oportunidades y a desarrollar estrategias efectivas. La industria del calzado a menudo se segmenta en diferentes categorías, como calzado deportivo, casual, formal, para niños, etc. Las empresas pueden dirigirse a segmentos específicos del mercado según las características y preferencias de los consumidores. Con ello se llega a que las empresas de calzado lo realizan para informarse acerca del mercado para comprender las preferencias y comportamientos de compra de los consumidores. Esto les ayuda a tomar decisiones informadas sobre diseño de productos, precios, promociones y estrategias de distribución. Parte del proceso de distribución se configura comenzando por el diseño y desarrollo de los productos enfocándose en estar a la moda con la creación de nuevos productos que les permitan estar en tendencia para satisfacer las necesidades de los consumidores, por lo que se llevan investigaciones, prototipos y pruebas de los productos. Con ello se va establecer la organización, en donde deben ubicarse cada tipo de calzado a partir de la demanda que tienen para garantizar su venta, una vez que el estudio de mercado ha sido realizado, se procede con los canales de distribución que constan en una gestión efectiva del producto a través de la venta con distribuidores minoristas, mayoristas, tiendas en línea, boutiques, exposiciones, ferias, entre otros (Chopra y Meindl, 2015).

Una vez que los productos han sido distribuidos se elabora lo que es la fijación de precios para comenzar la comercialización, esto se elabora de acuerdo con los factores de cada empresa considerando los costos de producción, la demanda del mercado,

competencia, ubicación y valorización que dan los consumidores, ante lo que es necesario se realice la promoción y publicidad en cuanto a las estrategias para dar a conocer los productos que generen interés entre los consumidores con las campañas publicitarias, marketing en redes sociales, eventos y difusión, para ello es importante que se tenga una adecuada gestión de marca que sea sólida para diferenciar sus productos a través de características únicas, calidad, valores de marca que generen lealtad entre los consumidores y marquen la competencia. La industria del calzado tiene como prioridad la atención al cliente de una forma satisfactoria, ofreciendo un servicio al cliente excepcional, políticas de devolución flexibles y garantías de calidad para mantener la confianza del consumidor en la marca. Es importante ofrecer un servicio excepcional y gestionar las relaciones con los clientes para garantizar su satisfacción y fidelidad con la empresa, con una eficaz gestión del inventario o producción con la finalidad de garantizar la disponibilidad del producto con la optimización de las cadenas de suministro (Romo et al., 2021).

Como se mencionó antes el proceso de trabajo va estar determinado por el tipo de empresa, en el sentido de esta investigación, se maneja lo que es una empresa familia o microempresa por lo que es importante que se defina cuáles son sus características y así tener un contexto general de los procesos y condiciones de trabajo.

V.6 La empresa familiar en una sociedad laboral innovadora

A lo largo de la historia se ha tenido un gran aumento de la creación de empresas familiares como una forma de mejorar la economía de la propia familia y de todos sus miembros a pesar de la globalización que trajo consigo la inserción de grandes empresas transnacionales estas representan gran importancia para los países, siendo en México grandes generadoras de empleo y capital; de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en México, las empresas familiares equivalen al 90% de las unidades de negocio, de ello derivan el 70% de empleos, 62% del Producto Interno Bruto (PIB), de aquí radica la importancia del estudio de este tipo de empresas que han sido heredadas o administradas por una o más generaciones de la familia de manera sucesiva (Nuñez y Belmonte, 2018).

Como tal no se tiene una fecha exacta del origen de las empresas familiares, porque como tal no se estableció, se hablan de su existencia desde el antepasado cuando entre

miembros de las familias intercambiaban algún producto de su cosecha, animales o similares por otro producto que le ofrecieran; la mayoría de los productos eran elaborados, sembrados o realizados por los demás miembros de la familia para poder conseguir otro que apoyará a su supervivencia. Dentro de la sociedad la familia representa uno de los ámbitos de mayor importancia o valor para las personas, en donde se forman las primeras relaciones con tus semejantes que se convierten en tus redes de apoyo, comunicación, estabilidad, que contribuyen para la formación de identidad de los sujetos y el ajuste psicosocial. Se han identificado diferencias entre la familia doméstica y la familia empresaria o bien entre el sistema de familia y el de empresa; la familia doméstica se caracteriza por compartir lazos de sangre que se vuelven más fuertes, las generaciones tienen una segmentación por lo que los hijos no tienen dependencia a los padres, las relaciones son informales y las internas no se profesionalizan por los lazos afectivos, las mayores normas son los lemas familiares que deben ser protegidos de forma incondicional, al igual que los valores salvaguardando la unión por un largo tiempo dentro del sistema eterno. La familia empresarial es la continuidad de empresas intergeneracionales construida por los hijos, nietos, abuelos, que dependen del sustento de está, los lazos son meramente contractuales de manera racional y objetiva, el apoyo es condicionado a cumplir con los objetivos y reglamentos del centro de trabajo; se caracteriza porque las relaciones internas son de carácter formal con un tiempo limitado estipulado por el contrato y la unión es ante la cohesión al trabajar por cumplir con las metas estipuladas (Gaona et al., 2019).

Ante estas diferencias que se mencionan es importante distinguir cómo las relaciones del sistema familia y empresa tienen aspectos que marcan las formas de las dinámicas que se deben tener dentro de la organización para un desempeño óptimo y el cumplimiento de las metas u objetivos planteados de manera grupal. Es relevante que se distinga que, aunque son un sistema combinado se debe tener una separación en esta interrelación para minimizar los problemas que afecten a la empresa o a la familia, volviendo con ello estos entornos más profesionales que garanticen una buena capacitación de los directivos, igualdad entre los trabajadores y reducción de riesgos dentro del organismo (Gaona et al., 2019).

La empresa familiar ha sido definida por varios autores como una organización en

donde se tiene vínculos de índole familiar, que rigen sus políticas, objetivos o que son administradas y dirigidas por ellos, la mayoría de las decisiones o liderazgo en los diferentes ámbitos o área son por uno o un grupo de la familia; también se les considera como micro (pequeñas) o medianas empresas. Otros la definen como una unidad que opera a partir del capital y mano de obra de un sector doméstico o familiar bajo sus propios valores, normas y estas pueden ser heredadas a otro familiar para mantener este tipo de organización con los mismos procesos de trabajo que los llevan al cumplimiento de sus metas (Muñoz et al., 2020).

A continuación en la Tabla 3 se presentan una serie de diferentes definiciones de empresa familiar por diferentes autores:

Tabla 3-Definiciones de Empresa Familiar

Autor	Definición
Hoshino (2004)	Es una empresa dominada por un grupo o grupos de familias descendientes del fundador.
Fuentes, Vallejo y Martínez (2007)	Aquella en donde los miembros que comparten una familia en común poseen el total o parte de la propiedad de la empresa que les da la autoridad de influir en su dirección y control del negocio, que se caracteriza por la sucesión a la siguiente generación.
Belausteguigoitia (2007)	Empresa que se encuentra poseída por una familia en donde uno o más miembros están en el negocio.
Castrillo (2007)	En donde la propiedad o una parte significativa es de una sola persona o varias personas entrelazadas por un vínculo de sangre que gestionan la empresa para que las cosas perduren

	por mucho tiempo.
De la Garza (2008)	Es una empresa en la que los sistemas familia-empresa están entrelazados, los miembros se ubican en la dirección, en la toma de decisiones y en el capital y prevalece el deseo de continuidad entre los miembros de la familia.
Navarrete (2008)	Es de propiedad de uno o más miembros de un grupo familiar que la dirigen y buscan heredarla a otros miembros de la misma familia.
Román (2009)	Se caracteriza porque conjuga diferentes elementos como lo son la propiedad en un 15% o más por dos o más miembros de una asociación familiar, dirección estratégica de estos integrantes, búsqueda de buenas relaciones familiares y ceder la continuidad de la propiedad por generaciones.
Esparza (2009)	Empresa que se conforma por más del 50% del capital de un grupo familiar ocupan los puestos gerenciales por un miembro de la familia y existe una sucesión del negocio.
Bolaños, Pantoja y Jiménez (2009)	Se le llama empresa familiar a la organización en que un fragmento de la propiedad hay dos o más miembros de una misma familia que se encargan o encargaron del desarrollo de las diferentes actividades de esta.
Zeron, Mendoza y Lara (2009)	Se le considera una organización en la que de forma directa influye la familia en las

	actividades que realiza.
Flores (2010)	Es una empresa en las que dos generaciones o más de una misma familia lleva el liderazgo en la búsqueda de sus intereses y objetivos de la organización familiar.
Macías y Ramírez (2011)	Los negocios o establecimientos de la empresa son propiedad de una familia que se encarga de su control, esta cohesión familiar también vigila la organización económica de dicha empresa.
Marcelino, Baldazo y Valdez (2012)	Es definida como aquella organización en la que uno o más miembros de una misma familia son los propietarios o directores durante un tiempo de una empresa y negocio de forma compartida.
Arenas y Rico (2014)	Es en aquellas empresas que se caracterizan por el cumplimiento de tres factores que son el control empresarial, el poder que la familia ejerce y la intención de sucesión.
Angulo (2016)	En aquella que la propiedad, dirección, gerencia, administración y control son ejercidos por el mismo núcleo familiar.

Nota: *Elaboración propia a partir de Soto, 2011 y Muñoz et al., 2020.*

En la Tabla 3 se ve reflejado como en la mayoría de las definiciones de empresa familiar se coincide en las formas de organización y poder que ejercen los miembros de una misma familia para el control de está, teniendo dentro de sus dinámicas de administración sus propias normativas o reglas para el personal.

La familia es quien regula la empresa desde el reclutamiento y capacitación de los

empleados, las relaciones con y de estos, de los aspectos económicos como la nómina, relación con los diferentes distribuidores y proveedores. Los protocolos que manejan son de orden sucesivo desde las antiguas administraciones que se han ido heredando, ante ello es de suma importancia recalcar que dentro de ellos surgen problemáticas cuando existe algún conflicto intrafamiliar porque intervienen en la toda la organización y las actividades que se llevan a cabo durante la jornada. Como ya se mencionó los dueños o quienes ocupan los puestos gerenciales y superiores, también asumen otros roles organizacionales que en ocasiones pueden hacer que las decisiones de suma importancia tengan retrasos o no sean las adecuadas (Muñoz et al., 2020).

VI. Objetivos

Objetivo General:

Identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa en manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México.

Objetivos Específicos:

- Comparar en qué proceso se identifica mayor presencia de los factores psicosociales de riesgo.
- Describir las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante los factores psicosociales de riesgo.

VII. Preguntas de investigación

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa en manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México?
2. ¿En qué paso de los procesos se identifica una mayor presencia de los factores psicosociales de riesgo, en la manufactura, en la distribución y /o en la comercialización?
3. ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante los factores psicosociales de riesgo, generados por el proceso en que participan?

VIII. Metodología

VIII.1 Declaración sociológica del proyecto

El presente proyecto de investigación se partió desde la idea de realizar un estudio desde un punto de vista psicológico y sociológico de la realidad social puesto que ha tenido grandes cambios en su historia, lo que ha creado grandes impactos en la vida de los individuos, ha generado nuevas problemáticas e interrogantes para el mundo, ante esto las formas que se conocían de hacer ciencia han tenido que ser modificadas, porque el conocimiento es cambiante y es necesario que se tomen en cuenta nuevos métodos, en donde no todo sea de una forma rigurosa, que se puedan tener nuevas perspectivas para poder enfrentar los desafíos del conocimiento.

Hugo Zemelman (2006) menciona que lo importante para el estudio de la sociedad es tomar en cuenta la construcción del objeto y explicación del fenómeno a partir de la relación que existe con la realidad articulada y su percepción del todo, con un carácter epistemológico. A través de esto se transforma la realidad en contenido de conocimiento, buscando la aprehensión- conceptualización de la teoría y la implementación de un sistema hipotético-deductivo para la recuperación de la historicidad del conocimiento y constitución de la abstracción. Se trata de entender y desarrollar esa disposición del individuo, en el marco de su cotidianidad, que le permita reconstruir su relación con las circunstancias y también con los otros.

Lo que se busca es que el sujeto tenga la libertad de construir su propio conocimiento de una manera independiente a lo que marca la sociedad. Es necesario que exista la inercia porque dentro de esta se tiene comodidad, no existen reglas, normas, ni algoritmos, con ella se puede tener la elección de vivir en términos de alerta o vivir plenamente sin conciencia. Vamos construyendo el conocimiento desde el yo individual y un yo colectivo. Por lo tanto también es importante que se tome en cuenta el concepto de subjetividad constituyente de lo social, es el conjunto de procesos que vinculan al individuo con el colectivo y con los procesos de individuación. Para la creación del conocimiento es necesaria una relación, entendida como la forma de anudarse al mundo, la materialización de la disposición racional mediante el uso del lenguaje.

Se toma en cuenta la dialéctica para la expresión del conocimiento crítico en el estudio del discurso y del lenguaje. La práctica social incluye las dimensiones sociológico-culturales- económicas como la fuente del estudio de la realidad, con los términos del costo-beneficio de los objetos formales y materiales. El estudio del mundo es para poder conocer donde debo colocarme, establecer la relación entre la subjetividad y el juego de lenguajes, el trabajo se asigna un sentido de identidad de acuerdo a las posiciones, puestos, ingresos o características del trabajador. En la actualidad lo que se tiene es una venta de la fuerza laboral implica la de la propia existencia corporal del trabajador, y la libertad del trabajador para vender su fuerza vital en el mercado también significa poner su existencia a disposición del capitalista. La existencia del trabajador es el elemento verdaderamente excluido-incluido en el orden capitalista, y la lógica de la valorización del capital busca producir y apropiarse de la mayor cantidad de tiempo de trabajo excedente. El trabajador moderno es un esclavo del sistema capitalista, ya que es tan parte de los atributos del capitalista como los instrumentos inanimados. Se analiza la posición del trabajador en el sistema capitalista y cómo su existencia está en juego en la relación mercantil con el capitalista. Se ejerce a través de instituciones como la medicina, la política y la educación, y se utiliza para regular y controlar la vida de las personas en la sociedad (Nieto, 1998).

Por lo tanto, para un estudio más profundo y multidisciplinar, el análisis de esta investigación se realizó con una perspectiva sociológica y epistemológica estructural-funcionalista desarrollada por sociólogos como Durkheim y Parsons que se centran en el análisis de la estructura social de la organización y en como las partes que la conforman cumplen funciones específicas, tareas predeterminadas para lograr la estabilidad y el orden social. Los factores de riesgo psicosocial son entendidos como elementos que afectan el funcionamiento de un sistema organizacional al generar desequilibrios en el centro de trabajo y la salud de los trabajadores; el enfoque estructural-funcionalista busca explicar fenómenos que se caracterizan por su relativa persistencia como lo son las actividades sociales, comportamientos recurrentes en grupos o sociedades que se reflejan en rasgos psicológicos, fisiológicos, pautas culturales y sociales; en donde trata de interpretar los patrones de comportamiento y el rol que cumple cada individuo en el sistema para su funcionamiento. Esto se puede reflejar en una empresa que se concibe como un sistema

social en donde cada trabajador cumple con un rol y función establecida para garantizar la eficiencia de la organización; pero cuando los factores de riesgo psicosocial se presentan tal como lo son las jornadas de trabajo y carga de trabajo excesiva, relaciones negativas, interferencia trabajo-familia y un ambiente de trabajo negativo, entre otros, afectan la organización de este sistema provocando que las actividades o roles impuestos no se cumplan, la organización y el equilibrio de la empresa se ve alterado por lo que se presentan disrupciones en la estructura funcional que se manifiesta en estrés, insatisfacción laboral, problemas de salud mental, accidentes, enfermedades entre los trabajadores. En una empresa del ramo productivo como lo es la fabricación de calzado suelen presentarse condiciones de trabajo deficientes que propician los altos niveles de factores de riesgo psicosocial que se manifiestan en la salud y desequilibrio del sistema productivo haciendo que la eficiencia de este sea menor. En este sentido, cuando los factores de riesgo psicosocial no se abordan de una forma adecuada, se interfiere en el proceso de adaptación e integración del centro de trabajo, provocando un desequilibrio que lleva a una crisis en el sistema (Durkheim, 1893).

Bajo esta perspectiva, una empresa de fabricación de calzado que experimenta altos niveles de factores de riesgo psicosocial, como largas jornadas o falta de apoyo social, puede enfrentar consecuencias disfuncionales que impactan tanto en la salud de los trabajadores como en la eficiencia del sistema productivo. Talcott Parsons (1951) considera que cada sistema social debe cumplir con ciertas “funciones” o “prerrequisitos funcionales” (como la integración y la adaptación) para mantener su equilibrio. En este sentido, cuando los factores psicosociales de riesgo no son abordados adecuadamente, se compromete el proceso de adaptación de los empleados y su integración en la empresa, generando un desequilibrio que, desde el enfoque funcionalista, puede llevar a una crisis en el sistema.

Talcott Parsons fue uno de los sociólogos más influyentes en el desarrollo de la teoría estructural-funcionalista, la cual sostiene que la sociedad está compuesta por distintos sistemas interrelacionados que cumplen funciones esenciales para mantener la estabilidad y el equilibrio social. Para Parsons, la sociedad es un sistema organizado en donde cada uno de sus componentes —como la familia, la educación, el sistema económico y las instituciones políticas— cumple una función específica para preservar el orden y el

bienestar general. Este concepto implica que cada parte del sistema social depende de las otras para asegurar su correcto funcionamiento, formando así un conjunto interdependiente y armónico. Parsons desarrolló su concepción sociológica a través de lo que denominó la teoría del sistema social, en la cual cada sociedad, para sobrevivir y mantenerse en equilibrio, debe cumplir con cuatro requisitos funcionales o "imperativos funcionales". Estos imperativos son la adaptación, el logro de objetivos, la integración, y la latencia o mantenimiento de patrones (AGIL por sus siglas en inglés):

- Adaptación: La capacidad del sistema social para ajustarse a su entorno. En una empresa, por ejemplo, esto implicaría adaptarse a los cambios del mercado o a la disponibilidad de recursos para asegurar la supervivencia.
- Logro de objetivos: La habilidad de la sociedad o sistema para establecer y alcanzar metas. En un contexto organizacional, esto se refiere a la productividad y el logro de los objetivos empresariales.
- Integración: La necesidad de coordinar y unir los diferentes elementos del sistema para mantener la cohesión y evitar el conflicto. Las normas, valores y regulaciones organizacionales funcionan para este propósito, alineando el comportamiento de los individuos con los objetivos del sistema.
- Latencia o mantenimiento de patrones: La función de preservar los valores y las normas culturales para que el sistema continúe en el tiempo. En el ámbito organizacional, esto se observa en la formación de una cultura laboral que influye en la conducta y la identidad de los trabajadores.

Un concepto central en la teoría de Parsons es la idea de la acción social, que define como cualquier comportamiento de un individuo orientado hacia el cumplimiento de ciertos objetivos dentro de un sistema de normas y valores sociales. Según Parsons, la acción social está estructurada y guiada por valores y normas que determinan cómo deben comportarse los individuos en un contexto determinado, lo cual contribuye a la estabilidad social. Por ejemplo, en una empresa, la acción social se manifiesta en el cumplimiento de reglas, objetivos y roles asignados, lo cual, según Parsons, garantiza la cohesión y el orden de la organización. Desde la perspectiva de Parsons, el equilibrio es fundamental para la

estabilidad social. Los sistemas deben ser capaces de autorregularse y ajustarse ante cambios internos o externos para evitar la disfunción. Cualquier desajuste que se produzca en uno de los elementos del sistema (por ejemplo, la falta de integración o de adaptación) puede generar conflictos o problemas que pongan en riesgo su estabilidad. Sin embargo, el sistema tiene mecanismos internos, como la socialización y las sanciones, que promueven el retorno al equilibrio (Parsons, 1951).

Desde un punto epistemológico, el estructural-funcionalismo plantea que el conocimiento sobre el comportamiento humano, las estructuras o relaciones sociales deben observarse de una manera objetiva, multidisciplinar que permita su estudio y clasificación de los factores de riesgo psicosocial dentro de su contexto organizacional. El investigador desde esta epistemología busca observar, medir y analizar a través de métodos cuantitativos los factores que afectan la homeostasis, productividad y satisfacción como lo pueden ser la carga de trabajo, violencia y relaciones interpersonales, al utilizar este enfoque no solo te permite identificar estos factores o los procesos de trabajo, igual se pueden formular estrategias para fortalecer los roles y funciones del sistema organizacional que mejoren la estabilidad del sistema organizacional y permita una adaptación de los empleados a los roles que le corresponden en su sistema (Oszlak, 1970).

Una investigación sobre factores psicosociales de riesgo en una empresa de calzado, basada en el estructural-funcionalismo, contribuye a comprender cómo las disfunciones dentro de la organización afectan su estabilidad y el bienestar de sus miembros. Al observar y medir estos factores bajo una lente objetiva, se pueden desarrollar intervenciones que minimicen dichos riesgos, mejorando la estructura organizativa y promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado.

VIII.2 Métodos y Técnicas

Métodos utilizados y pasos necesarios para el logro de la investigación se muestran en la Tabla 4

Tabla 4-Metodología

Universo	Trabajadores de la industria del calzado en el centro del país
----------	--

Sujetos de Investigación	Trabajadores de la industria del calzado en una empresa ubicada en el Estado de México, que presenta características des-territorializadas y tres diferentes procesos de trabajo en su forma de organización productiva: manufactura, distribución y comercialización del producto
Herramientas utilizadas	Guía de referencia I y II de la NOM-035-STPS-2018 con la finalidad de identificar las dimensiones y categorías de los FPST y los FPSR, de acuerdo con lo que indica la normatividad del país.
Instrumentos para mediciones específicas	Encuesta Individual para la evaluación de la salud de los trabajadores. Observación participante con diario de campo Entrevistas semiestructuradas
Recursos materiales y humanos	Investigador y asesores del proyecto. Equipo de cómputo con software para trabajar información de la Norma 035, programa GN SYSTEMS y Microsoft (Word, Excel, Power Point).
Cronograma	Elaboración de calendario con las visitas realizadas
Consideraciones Éticas	Consentimiento informado (En anexos se encuentra el formato utilizado).

Nota: *Elaboración propia*

VIII.3 Consideraciones metodológicas

La metodología utilizada en esta investigación es mixta, con un diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante, en el cual de forma simultánea se hace la recolección de los datos cuantitativos y cualitativos, aquí particularmente el de mayor prioridad es el cuantitativo y el otro de menor cualitativo (Hernández et al., 2014).

En los antecedentes de los métodos mixtos se ha encontrado que estos se empiezan a desarrollar entre 1960 a 1970 en donde se propusieron investigaciones en las que se mezclaran los enfoques cualitativos y cuantitativos en la rama de criminalística, esto es debido a su pluralismo metodológico, combinando las fortalezas de ambos métodos, minimizando sus debilidades con la finalidad de obtener una visión general y completa del fenómeno que se busca investigar. Cuando tienes la integración de estos dos métodos se reducen las brechas entre los dos tipos de investigadores y las herramientas para la obtención de datos, te permite realizar una triangulación en donde puedes corroborar y buscar la convergencia de los resultados obtenidos de ambos métodos, que te lleva a complementarlos y poder desarrollar mejor la interpretación con mayor amplitud. La relevancia del uso de la metodología mixta es a partir de la forma de ser complementaria, generan y ayudan a validar teorías, se tiene una gran comprensión e interpretación de los datos que hacen que la validez interna y externa sea mayor (Montero et al., 2018).

La utilización de este método ha tomado gran importancia en las investigaciones dentro de los fenómenos sociales debido a que incluyen la triangulación del enfoque cualitativo que comprende y describe complementado con la rigurosidad y credibilidad del cuantitativo que explica el objeto de estudio. Una de las principales ventajas de hacer uso de la triangulación es porque brinda solidez al proceso de investigación anexando nuevas herramientas como lo es el método de triangulación que tiene múltiples posibilidades, como lo son la triangulación de datos o de informantes, del investigador, teórica y metodológica la cual se utilizará en esta investigación que consiste en que el investigador realiza una triangulación de los métodos durante el diseño, la recolección e interpretación de los datos (Arias, 1999).

El utilizar una investigación mixta se justifica por su forma de ser complementaria, deja obtener las fortalezas de ambas metodologías y minimizar las debilidades, entre estos

se realizan diferentes mezclas de acuerdo con Lee y Lings (2008), en paralelo cuando los datos cualitativos y cuantitativos se recogen el mismo tiempo, se convalidan los resultados y hacen triangulación. Un estudio cualitativo seguido de uno cuantitativo, los datos del primero se corrobora con el segundo, de igual forma el otro es un estudio cuantitativo seguido de uno cualitativo que complementa los primeros datos recogidos.

A partir de esta clasificación más adelante se hace una organización de los diseños mixtos de una forma más extensa comenzando por la estrategia secuencial exploratoria, secuencial exploratoria, secuencial transformativa, concurrente de triangulación, concurrente de nido y la concurrente transformativa (Creswell, 2008). Complementando esta organización una de las clasificaciones más completas es aquella de los diseños mixtos específicos que se deriva de los concurrentes, secuenciales, de transformación e integración, el primero que se menciona de igual manera es el diseño exploratorio secuencial, explicativo secuencial, diseño transformativo secuencial, de triangulación concurrente, diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante, anidado concurrente de varios niveles, transformativo concurrente y diseño de integración múltiple, de esta manera vemos que van desarrollándose más tipologías que abarcan desde la forma y los pasos de llevar la investigación, el peso que se le dará a cada una de las metodologías y la forma de interpretar o triangular los datos obtenidos (Hernández et al., 2014).

El diseño utilizado en esta investigación es el anidado o incrustado concurrente de modelo dominante en el cual de forma simultánea se hace la recolección de los datos cuantitativos y cualitativos, pero en este un modelo dominante guía el proceso de investigación y el otro es anidado dentro del otro, aquí particularmente el de mayor prioridad es el cuantitativo y el otro de menor cualitativo, lo cual permite al investigador que el segundo complementa o responda a preguntas derivadas del primero o bien generen mayor riqueza de los datos recogidos desde diferentes ángulos; en el análisis pueden ser comparados o mezclados los datos para ampliar los datos del otro (Hernández et al., 2014).

En la fase cuantitativa se aplicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención a cada uno de los trabajadores de los diferentes sectores de trabajo, esta norma tiene como objetivo 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. Se publicó para consulta pública por sesenta días naturales en el Diario Oficial de la Federación de 26 de octubre de 2016 y formalmente su publicación en el Diario Oficial de la Federación fue el 23 Octubre de 2018 y entro en vigor el 23 de Octubre de 2019, consta de tres guías de referencia la I es un cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo; la II busca la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, la III tiene por objetivo la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo, la utilización de estas guías tiene una aplicación diferencia que depende de la cantidad de trabajadores y objetivo. La utilización de las guías dependió del número de trabajadores con que cuenta la empresa, el cual consta de una totalidad de 37 trabajadores fijos por lo que se les ha aplicado la Guía de Referencia II y la I en caso de presentar algún evento traumático o caso de violencia experimentada en situación de trabajo. Dicha aplicación estuvo dividida en tres fases, una aplicación en las diferentes zapaterías de manera individual con cada uno de los empleados durante su jornada de trabajo, otra aplicación a los conductores de manera oral y escrita en el transcurso del viaje a fabricas por economizar tiempos y la última en fábrica de manera general con los empleados que fueron estando disponibles durante su jornada de trabajo que no interfiriera con sus actividades. La calificación se realizó por medio del programa GN SYSTEMS, en donde se recibió la capacitación por parte de un experto certificado en la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 perteneciente a la Universidad Autónoma de Querétaro.

A partir de las observaciones en el trabajo de campo en zapaterías se decidió la utilización de otra encuesta para complementar los datos obtenidos en la NOM-035-STPS-2018 que arrojaron sobre la vida personal de los vendedores y obtener mayores fuentes de información.

Cabe destacar que dicha encuesta que recibe por nombre Encuesta Individual para la Evaluación de los Trabajadores por motivos de tiempos de realización y requerimientos de los otros sectores solo se aplicó en el sector de venta a los empleados que comercializan el producto (calzado) y sirvió para complementar con datos de entrevista y observaciones el

proceso de trabajo.

En el apartado de anexos se encuentra el instrumento utilizado para la recolección de los datos cuantitativos junto con el formato de consentimiento informado que les fue proporcionado a cada uno de los participantes y se les explico el procedimiento de cada uno y el objetivo de dicha investigación, el cual fue firmado aprobando su consentimiento para el uso de su información. Al igual que se recalcó la confidencialidad de los datos. De igual forma se encuentra la guía de entrevista, como tal no se siguió del modo marcado puesto que el tiempo de los trabajadores era limitado y solo se les hacían preguntas de manera informal durante los descansos de sus actividades, o en el trayecto de sus procesos de trabajo.

En cuanto a la recolección de datos de forma cualitativa las técnicas que se han utilizado son la observación participante que consiste en que el investigador participa en la vida del grupo, entrando en conversación con sus miembros y estableciendo contacto con ellos; por lo que este se inserta en el interior del grupo de trabajadores, sin prejuicios para poder integrarse en el contexto y comprender la interacción y la dinámica que tienen. Este mismo debe interactuar con ellos, buscar que el grupo lo acepte y agregue a su dinámica cotidiana para que puedan observarse las reglas, relaciones que existen entre ellos, reconocer a los sujetos clave y poder comprender el significado que le dan a sus experiencias. Es por esto necesario que se emplee un vínculo para facilitar la comunicación y que el grupo siga comportándose de manera natural y esto facilite la recolección de información y sea lo más verídica posible. Esto se logró a partir de las visitas con regularidad a las instalaciones, en las primeras, se presentaba un cierto rechazo ante el investigador, que fue disminuyendo al pasar el tiempo y por medio del dialogo, compartir actividades e interacción. En ocasiones participaba entre sus actividades como acomodar el calzado, ayuda en la decoración, organización de las ventas, publicidad (entregar volantes u obsequios), compartir los alimentos, como brindar en algunas ocasiones botellas de agua o refresco y entre otras actividades (Diniz et al., 2014).

De igual manera durante el proceso de observación se llevó un diario de campo donde se hicieron anotaciones que se consideraron importantes, estas servirán de herramienta en la redacción del análisis del contexto. Este diario de campo fue realizado

bajo el formato de Bertely (2000) quien lo define como un instrumento de registro de información en el que el investigador sintetiza las observaciones realizadas que le han parecido importantes y le permite englobar estas observaciones en sus categorías de análisis. En la Tabla 4 se encuentra un ejemplo de cómo es la estructura de este diario de campo.

Tabla 5-Diario de campo

<i>Datos del observador: Godínez Hernández Cindy Lizeth Clave del aplicador: 319134</i>			<i>Día:</i>	<i>No. De observación:</i>
			<i>Escenar io:</i>	<i>Institución/E mpresa:</i>
<i>Hora</i>	<i>Descripción del evento</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Supuestos explicativos</i>	<i>Categorías rudimentarias</i>

Nota: Elaboración propia

Durante el semestre enero-junio 2024 se realizaron un aproximado de 60 visitas a los distintos establecimientos en horarios y días diferentes en la búsqueda de realizar observaciones en los múltiples momentos de los trabajadores. En ocasiones se llegó desde la hora de entrada hasta la hora de salida y otras veces en momentos de alta demanda o que derivaban de mayor movimiento ya sea en el sector de venta o manufactura que permitiera la recolección de la mayor información posible para esquematizar el proceso de trabajo y conocer de una forma más directa los riesgos, condiciones y actividades que se realizan. De igual manera en cuanto a la distribución se realizó el viaje desde el punto de salida hasta el punto de llegada en los horarios que manejan los conductores, en momentos trasladándome en los camiones de carga o en el carro particular del gerente principal de la empresa dependiendo los horarios y ámbitos de seguridad que se requirieran. Dichas actividades me permitieron tener un mayor acercamiento con los trabajadores de los diferentes sectores, en donde al ser un agente extraño pase a ser incluido en cotidianidad y que el dialogo se facilitará más. Toda esta información se encuentra plasmada en los formatos del diario de campo y esquematizados en los diagramas de flujo de los diferentes procesos de trabajo.

Una investigación sobre factores psicosociales de riesgo en una empresa de calzado, basada en el estructural-funcionalismo, contribuye a comprender cómo las disfunciones dentro de la organización afectan su estabilidad y el bienestar de sus miembros. Al observar y medir estos factores bajo una lente objetiva, se pueden desarrollar intervenciones que minimicen dichos riesgos, mejorando la estructura organizativa y promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado.

Se ha trabajado con un total de 37 trabajadores distribuidos entre los diferentes procesos y sedes, estos trabajadores fueron seleccionados de acuerdo a los permisos que proporcione la empresa y aquellos que fueron identificados como sujetos clave durante las observaciones del trabajo de campo, a manera de presentar a la población y características encontradas de acuerdo con su género, edad, escolaridad, puesto de trabajo, antigüedad y sede.

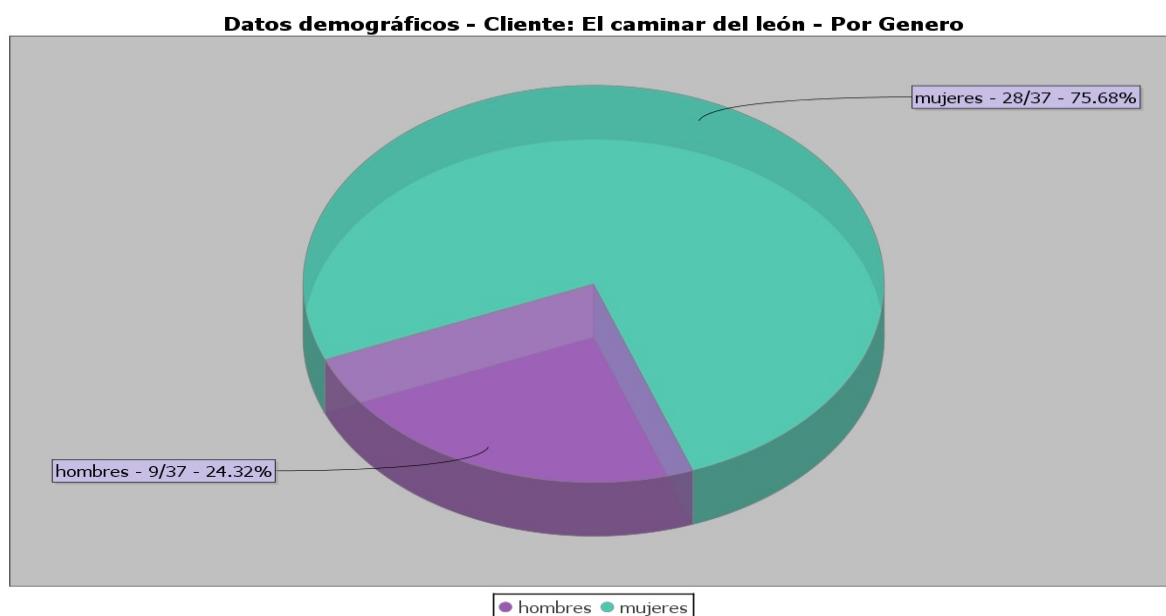
IX. Resultados y discusión

En este apartado se muestran resultados obtenidos durante el trabajo de campo por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas individuales a cada uno de los participantes, para su organización y calificación han sido vaciados en Excel como punto de control en la elaboración de las tablas de distribución de frecuencias para obtener los datos que se presentan en las distintas gráficas de barras y de pastel.

En cuanto a la población se ha trabajado con un total de 37 trabajadores distribuidos entre los diferentes sectores y sedes, a manera de presentar a la población y características encontradas de acuerdo con su género, edad, escolaridad, puesto de trabajo, antigüedad y sede. Con relación a la población dividida por género, se tiene una predominancia femenina de un 75.68% y masculina con un 24.32%, tal como se muestra en la figura 3, esto es representativo por el tipo de actividades que se realizan en este sector, donde las actividades son más destinadas a las mujeres, aunque el trabajo no tiene género, a las mujeres se les atribuyen aquellos que se centran en detalle, atención al cliente, limpieza, costura, secretarías, etc. En cuanto a la edad, la mayoría se encuentra entre los 20 a 29 años, es una población joven que se caracteriza por tomar los trabajos como eventuales, de medio tiempo o en el proceso de conseguir algo mejor, esto se ve graficado en la figura 4; respecto a las sedes o lugares de trabajo en donde se ubican los trabajadores suele variar porque como se mencionó esta empresa tiene actividades desterritorializadas o multisituadas por lo que no todos los procesos se encuentran en el mismo lugar, la mayor presencia es en la ciudad de León, donde se encuentra el proceso de trabajo de manufactura y en Jilotepec, donde se realiza la comercialización y en los otros lugares se maneja el mismo número de trabajadores y a continuación se presentan en figuras las distintas gráficas con estos porcentajes.

Datos sociodemográficos

Figura 3-Gráfica de datos relacionada con el género



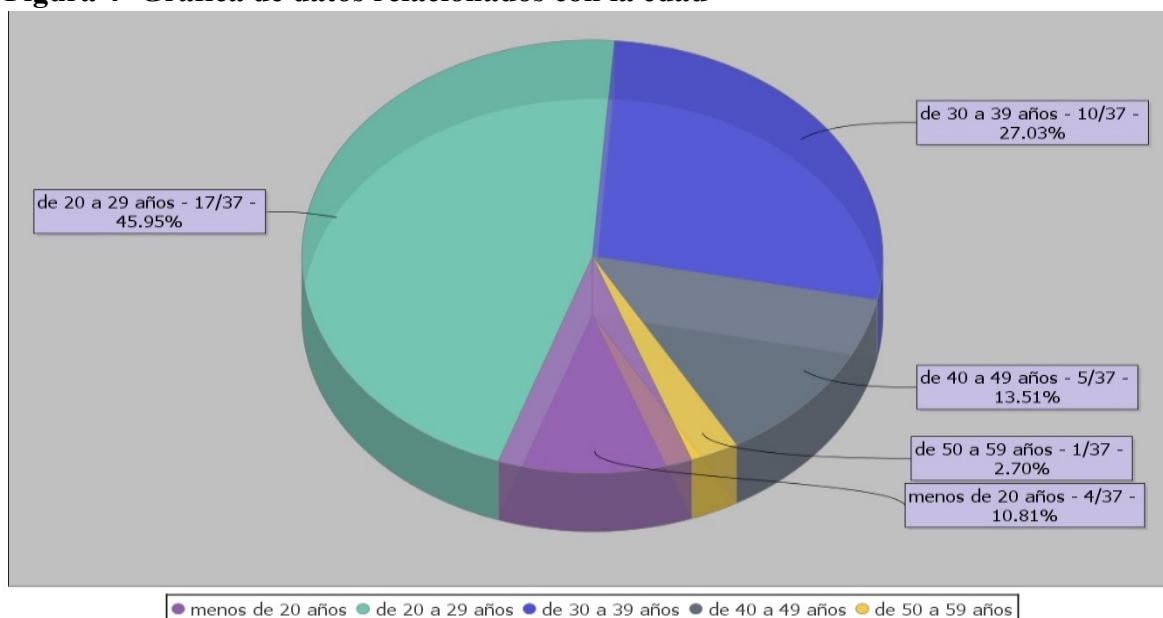
***Nota:** Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS¹*

De acuerdo con diferentes investigaciones revisadas se analizó que en el sector de la industria del calzado el mayor porcentaje corresponde a trabajadoras del género femenino por el tipo de actividades a realizar desde la manufactura y el servicio al cliente en la comercialización. Inicialmente en la antigüedad la fabricación del calzado era llevada por hombres debido al uso de fuerza con las herramientas de trabajo, en el momento en que la mujer se incorporó al mundo laboral se tuvieron cambios para la división de las labores, entre ellas en el sector del calzado, las mujeres principalmente tenían como tarea el aparado que consiste en la costura de las piezas finales del calzado, así como del armado y colocación de accesorios o embalaje. En cierto momento de la historia el trabajo de la mujer se manejaba como externo puesto que ellas trabajaban desde casa para cumplir con el cuidado de los hijos o las tareas domésticas, con el tiempo estas formas de trabajo se fueron

¹ GNS Systems- *Software creado exprefeso para vaciado de información de las GRI-I-II y III de la NOM-035 por la Lic. Grisel Mariana Lechuga Rodríguez y el programador Osvaldo Raya Salcedo (aún no cuenta con registro) y se usa para mejor manejo de datos obtenidos de las GR de la NOM-35 y otros instrumentos de medición.

modernizando las herramientas por lo que al insertarse máquinas de sistema vulcanizado era necesario la presencia de las mujeres en los talleres para el cocido, rápidamente creció el porcentaje de mujeres encargadas de todo el proceso, dentro de los testimonios se encontró que cuando las mujeres realizan las labores que antes eran para los hombres el esfuerzo y trabajo que realizan es mayor, pero el salario es menor; en la mayoría de las industria manufactureras la mano de obra es del género femenino, al igual que se encontró que en el sector de la comercialización las mujeres lo toman como un trabajo de tiempo parcial o temporal debido a las otras ocupaciones que tienen y que son trabajos que les permiten el ingreso aun teniendo una baja escolaridad y que las habilidades que se requieren son mínimas (Kabat, 2005).

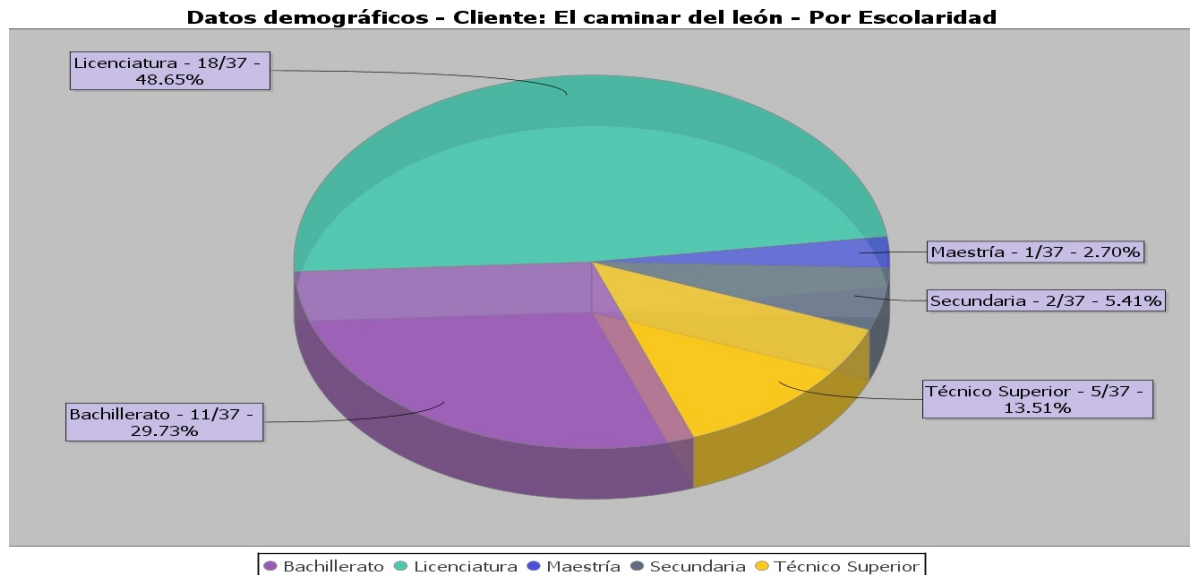
Figura 4- Gráfica de datos relacionados con la edad



Nota: *Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS*

De acuerdo con la gráfica de pastel en la figura 4 diseñada a partir de los datos recabados sobre la edad se manejaron los siguientes intervalos, la población más joven se encuentra entre los 20 años con un porcentaje del 10.81%, prosiguen los de 20 a 29 años con un 45.95%, de 30 a 39 años a 30 con un 27.03%, 40 a 49 años con un 13.51%, 50 a 59 años un 2.07%.

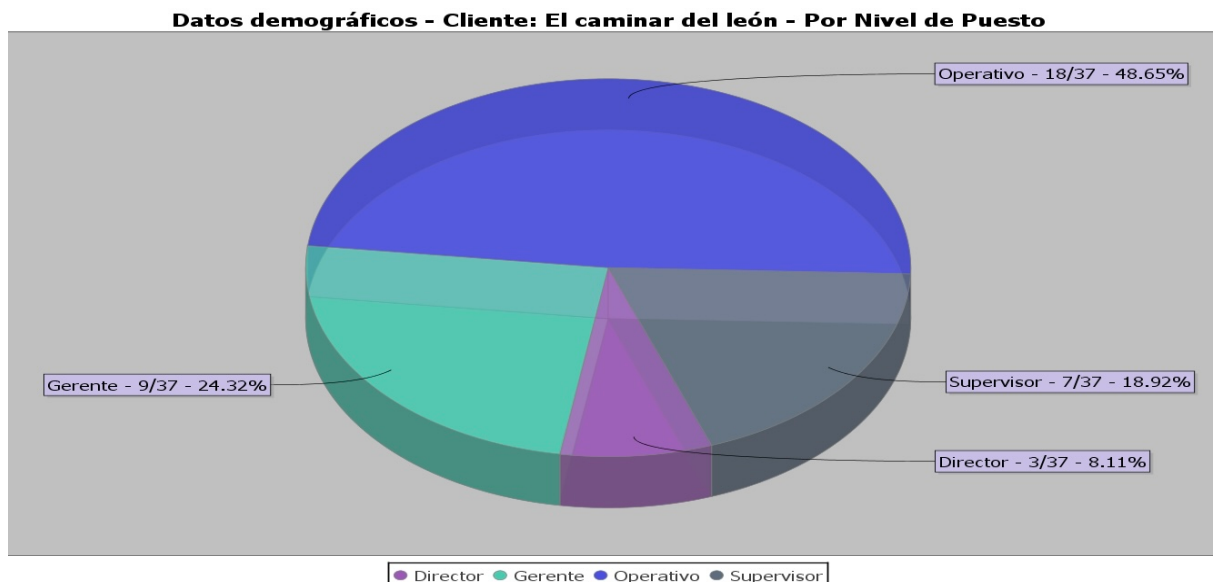
Figura 5-Gráfica de datos relacionados con escolaridad



***Nota:** Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS*

En la figura 5 se puede observar una gráfica con relación a la escolaridad de los trabajadores, que va desde la educación secundaria hasta la licenciatura, la mayoría ha realizado hasta el bachillerato y al terminar se han incorporado al sector laboral, después con la mayor cantidad se encuentran con licenciatura, de los cuales la mayoría ocupan puestos administrativos o de gerencia.

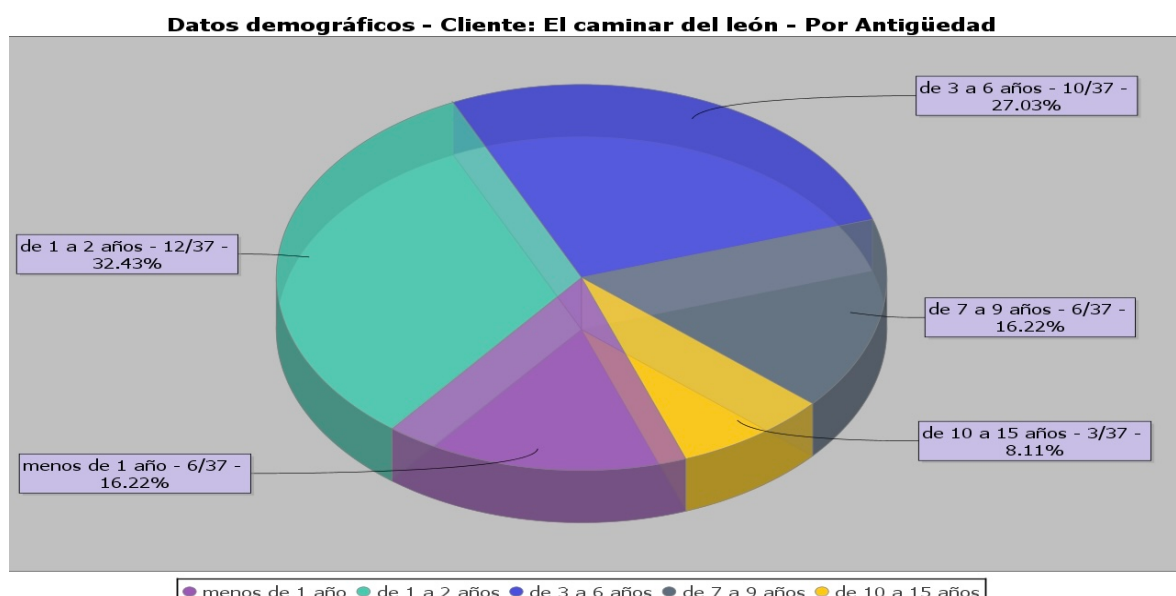
Figura 6-Gráfica de datos relacionados con el puesto de trabajo



***Nota:** Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS*

A partir de la recolección de datos en los diferentes sectores, se definieron los puestos de trabajo en 5, comenzando por el proceso de comercialización en donde se encuentran vendedores, encargados de tienda y gerentes, cabe destacar que sin importar el tipo de puesto, todos realizan la venta de productos y en sector de la fabricación igual se encuentran gerentes, supervisores y de manufactura que se refiere a los del sistema operativo entre ellos costureros, diseñadores, cortadores, entre otros.

Figura 7-Gráfica de datos relacionados con la antigüedad



Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

Para poder esquematizar la antigüedad de los trabajadores se han realizado las diferentes agrupaciones para obtener datos representativos, con un mayor porcentaje se encuentran los que llevan de 1 a 2 años trabajando con un 32.43%, siguiendo los que llevan de 3 a 6 años representados con el 27.03% menos de un año que fueron representados con el 16.22% al igual que los de 7 a 9 años y por último los de 10 a 15 años con un 8.11%. Los resultados más altos los tenemos en quienes llevan laborando de 1 a 2 años, la mayoría de esta población igual se encontraba entre los 20 a 29 años, la relación que se encontró es que la mayoría toma estos trabajos como algo temporales o de medio tiempo, ya sea que se encuentren estudiando o que estén buscando mejores oportunidades, ingresar a una escuela, no tenían otra cosa que hacer y necesitan experiencia; son algunas de las cosas que

mencionaban durante las entrevistas, como lo siguiente:

“Pues el trabajo esta chido, yo llevo dos años aquí, entre porque no quede en la universidad y tenía que conseguir dinero de alguna parte, y durante el bachiller me enseñaron diseño de modas, a coser y todas esas cosas, así que algo que me quedaba cerca era pues esto de los zapatos, así que entre a la fábrica, me gustaba al principio pero luego llego temporada alta y la neta ya no, porque son unas friegas, mis manos han sufrido mucho, podría hasta prender un cerillo con mis dedos de tan ásperas que me quedan. Pero ya luego me cambie a ventas porque entre a la uní y el horario me convenía más, pero ya en poco tiempo lo dejo”. (Entrevistado 34)

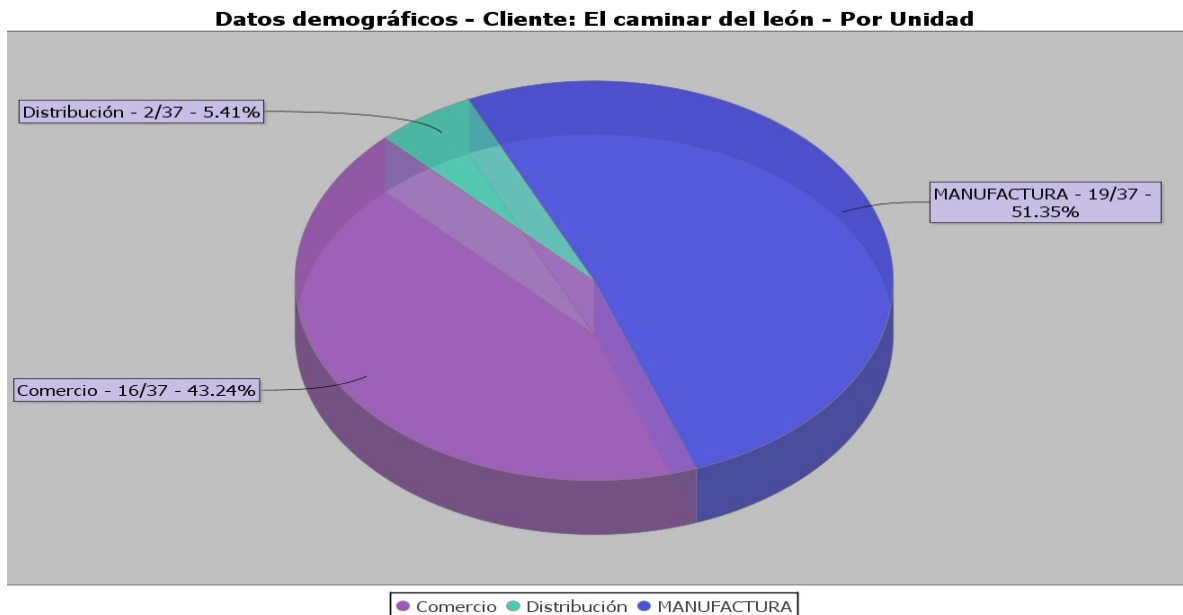
Como se observa en el dialogo anterior de una entrevistada, ha visto el trabajo como algo temporal en lo que continuaba con sus estudios y mientras estos se lo permiten, varios mencionaron motivos similares para llevar a cabo estas actividades, aludiendo que las oportunidades de crecimiento son bajas, que el trabajo es algo desgastante, la paga suele ser baja o buscan algo mejor. El trabajo temporal es una constante que ha aparecido en el mundo de manera muy impactante, en las ventas al por menor, servicios, hotelería, atención al cliente, ventas de productos, restaurantes, entre otros; son estos tipos de trabajo que llevan la responsabilidad y hacen que los negocios sigan en marcha durante las temporadas altas, se tiene una alta rotación; en la industria del calzado durante las temporadas altas de fabricación y venta se tiene un aumento en el ingreso de trabajadores, para poder cumplir con las metas establecidas, pero de igual manera estos trabajadores suelen ser eventuales porque la dinámica del trabajo no les permite continuar o entran muchos por el pago alto, sobre todo en el pago a destajo que es más conveniente cuando los procesos de trabajo son acelerados y reciben el pago de acuerdo a lo elaborado, con procesos acelerados se refiere al uso de maquinaria, los ritmos que tienen en ocasiones la velocidad es aumentada para agilizar el proceso para todos, lo que igual ha derivado en problemas cuando no se ha tenido la capacitación oportuna, se han tenido algunos accidentes y errores de calidad. En la modernidad se ha presentado una alta preocupación por la inestabilidad y las transformaciones en la contratación laboral, a lo que múltiples investigadores han nombrado flexibilidad numérica refiriéndose a trabajadores eventuales, por horas, subcontratados, a tiempo parcial o temporales sin contratos en el sector económico

constituyen el aumento de la precariedad o vulnerabilidad en los centros de trabajo. En cuanto a las observaciones que se hicieron en el trabajo de campo, la rotación de personal era alta, debido a que los trabajadores solo dejaban de asistir sin aviso previo, sobre todo en el sector de ventas, algunas trabajadoras solo asistían un mes o durante las vacaciones, de igual forma, solo se acercaban a trabajar en las temporadas altas y terminando éstas abandonaban el trabajo. La falta de asistencia y el pedir permisos era muy regular, lo que se realizaba era un descuento y cubrir los días que habían faltado doblando turnos, asistiendo en sus días de descanso, trabajando en la fábrica y en el comercio; aluden que una de sus mayores preocupaciones en el sector de manufactura es que la mayoría no cuenta con un contrato escrito, solo contratos de palabra, sus salarios son pagados en efectivo así que cuando quieren solicitar tarjetas, prestamos, créditos, no tienen comprobantes de pago o estados de cuenta que puedan mostrar, al igual que las prestaciones o seguros médicos en ocasiones no suelen contar con ellos por el tipo de paga que reciben.

La CEPAL en el año 2019 estableció los datos recopilados con los trabajados asalariados que contaban con un contrato y los que no, entre los países que se mencionaban esta México con un 62% de trabajadores que cuentan con un contrato, mientras que el otro porcentaje tiene trabajos informales o indefinidos, sin embargo, esto ha ido en aumento aludiendo a que se ha tenido una pérdida de la importancia de la contratación afectando primordialmente a las mujeres y a la gente nueva que ingresa al mercado laboral. Se observó que los trabajadores que son más jóvenes, con menor escolaridad, solteros, padres de familia o mujeres, los que laboran en sectores primario y terciario, son los que tienen mayor probabilidad de tener relaciones salariales sin contratos escritos o establecidos, enfrentándose a mayor inseguridad laboral. En relación con la industria maquiladora ha sido una de las más afectadas en cuanto a la mano de obra en consecuencia de la economía de Estados Unidos y la alta competencia con países asiáticos como China, Corea y Japón por las exportaciones hacia ese mercado y por las ventas de sus productos de bajo coste que han insertado en México, para poder hacer frente a las demandas las industrias de manufactura han tenido que implementar el pago a destajo que consiste en remunerar de acuerdo a lo producido y ayuda a que la contratación de nuevo personal sea menor, pero

aumenta la jornada carga de trabajo por la alta presión que se les ejerce, haciendo de estos trabajos más precarios (García, 2010).

Figura 8-Gráfica de datos relacionados con la sede o lugar de trabajo



Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

Referente con los datos sociodemográficos de la población para ubicar las sedes se han manejado de acuerdo con su proceso de trabajo, el sector de manufactura que se presenta con un 51.35% se encuentra ubicado en la ciudad de León perteneciente al estado de Guanajuato, otra parte en Villa del Carbón y Jilotepec, municipios del Estado de México; después se encuentra el 43.24% con el sector de comercio con las sedes igual ubicadas en León, Querétaro, Jilotepec, Villa del Carbón, Atlacomulco y Tula, por último con un 5.41% con el de distribución que no tiene como tal una sede particular, el trabajo consiste en andar en rutas para la entrega de los productos en las diferentes instalaciones ya mencionadas. Las actividades y procesos de trabajo que se tienen en la empresa se han conocido como desterritorializadas o multisituadas, al no tener todas las mismas sedes, este tipo de empresas ha ido aumentando por la alta demanda de los productos y por obtener precios de mano de obra más baratos. El cambio de localización nacional o internacional del sector industrial es la consecuencia de la globalización económica por la alta competencia externa e interna de los mercados, este fenómeno se ha denominado

deslocalización de empresas en los últimos años, hace más referencia a que las empresas mueven sus sedes a otros países, pero también a tener o mover las actividades productivas en otro lugar por los bajos costes, sin tener que mover la sede central. El término deslocalización en la economía se refiere a las actividades que han sido trasladadas de países industrializados a países en desarrollo a otros con mejores características en cuanto a los costes de los sueldos en la mano de obra, en la gestión del uso de nuevas tecnologías o en los procesos de trabajo; con referencia en este movimiento de ubicaciones de forma nacional, se hace el uso del término desterritorialización en el periodo postfordismo o de mayor flexibilidad en el capital desde un ámbito económico, donde el territorio es solo el espacio material o físico, la parte fija en la que se lleva a cabo cada proceso industrial, lo que ocasiona la pérdida de importancia en la construcción de las relaciones sociales, al tener un rompimiento en este sistema, se presenta una movilidad que trae consigo invariantes territoriales/constituyentes indisociables como mallas, nudos y redes que dificultan el flujo de trabajo, la organización se divide en lo micro o macro volviendo a los trabajadores de cada sector más vulnerables (Haesbaert, 2013).

“Ehhhhhh, el problema de trabajar como chofer es que paso la mayor parte de mi vida en la carretera, es que luego se transporta mercancía de un estado a otro, pero esta mercancía ya está terminada o no tienes como que tener tanto cuidado, pero en este caso de la fábrica, si es algo chocante porque unos días me toca llevar las pieles, luego las preparadas, el calzado a granel sin acabar y ya hasta después las cajas con los zapatos para las tiendas, esto no me deja tener control o poder organizarme porque parece mole, chile y pozole jajaja. Antes trabajaba con rutas establecidas, pero aquí siempre van cambiando al antojo del patrón, luego están bien locos porque ni entre ellos se ponen de acuerdo, me dice uno algo y el otro que nel. Algunas veces ya ni sé a dónde pertenezco, mi casa se ha vuelto el camión o las tiendas donde luego del cansancio ya me duermo en las bodegas” (Entrevistado 27).

“Pues luego cuando me preguntan dónde trabajo no sé qué responder porque a veces cada mes me andan cambiando de sucursal, cuando es dentro del municipio esta chido, pero cuando me mandan a León al chile no me gusta porque esta reteeelejos, me mareo en el camino y estando haya las morras son bien mamonas y el jefe ni chance me da luego de comer. Estar cambiando entre un lado y otro me cansa un

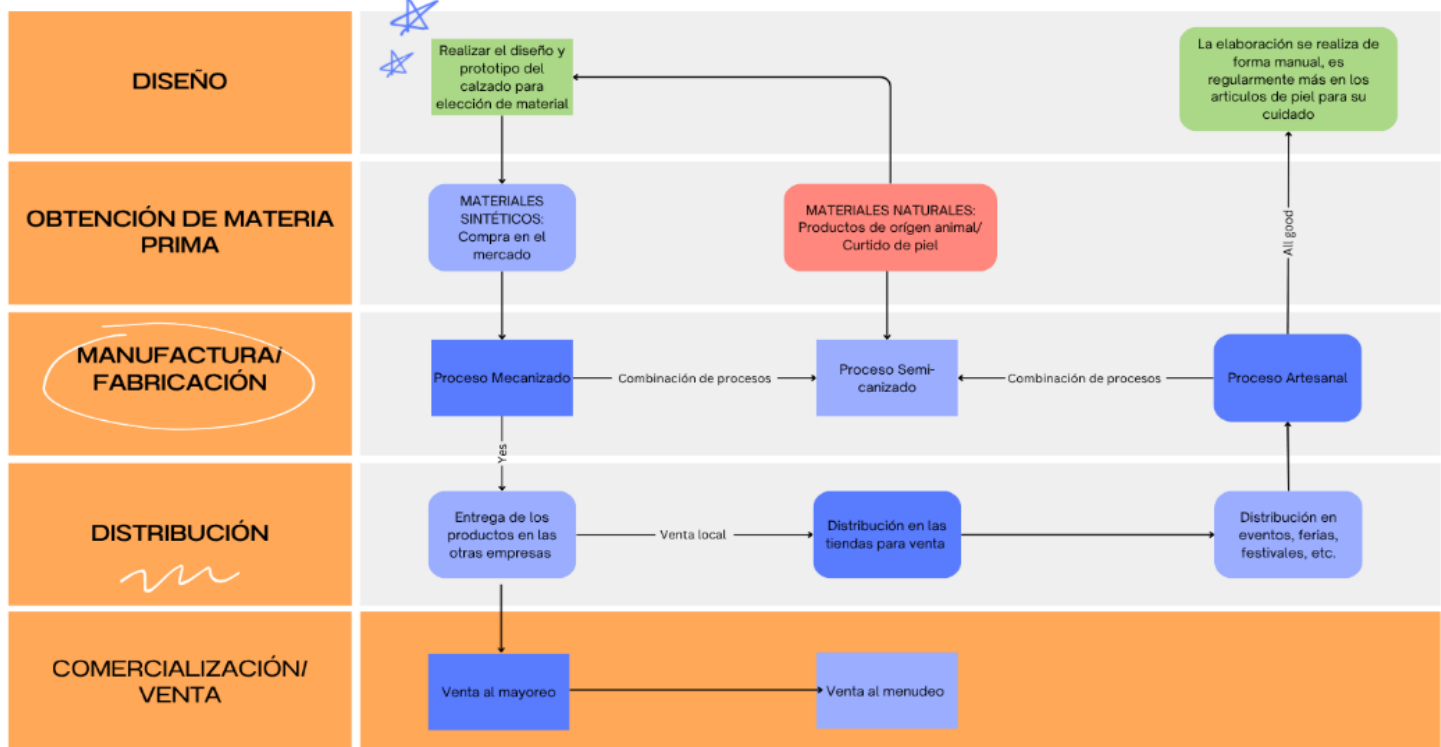
chingo, cada que termina el mes nomas ando piense y piense ahora donde me irán a mandar” (Entrevistado 14).

IX.1 La deconstrucción del proceso de trabajo clásico en la elaboración de calzado

De los aspectos más importantes que se ha considerado en esta investigación consiste en la descripción de los diferentes procesos de trabajo, los cuales permiten identificar cada una de las actividades que se realizan y los factores de riesgo psicosocial que se presentan, para con ello identificar las actividades propias de cada sector, la organización de los trabajadores, el flujo de trabajo y la dinámica en cada uno. Para ello durante el trabajo de campo, con las observaciones realizadas se decidió realizar esquemas para representar los diferentes procesos de trabajo y sus características, como un recurso para identificar más sobre los riesgos y condiciones de trabajo presentes en cada uno. A continuación, se muestran estos esquemas por sectores y actividad.

De una forma esquemática para representar de forma general los diferentes procesos de trabajo en esta empresa se realizó el siguiente diagrama:

Figura 9-Proceso del trabajo en una empresa de calzado



Nota: *Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).*

En el gráfico anterior se observa el proceso de trabajo de forma general en una empresa de calzado, este tipo de sector debe contar con un proceso organizado para culminar con un producto en condiciones óptimas que cumpla con las expectativas y necesidades de los clientes, es un mercado que se encuentra en constante cambio por la globalización que extiende en las modas, volviendo la demanda más alta, por lo que se ha tenido que tener modificaciones en los procesos de trabajo, procesos que anteriormente eran artesanales se han tenido que volver mecanizados para hacer frente a las demandas de producción, al igual que cambiaron los tipos de materiales que se utilizan para la realización del calzado. El proceso comienza con un estudio de mercado en el que revisan las tendencias de moda para el diseño de los nuevos productos de acuerdo con las temporadas, edades, promociones, entre otras variables; una vez que los diseños han sido decididos se comienza con la obtención o recolección del material para la elaboración, entre ellos tenemos los naturales como la piel de animales, fibras vegetales como el algodón, lino o caucho y los otros son los materiales sintéticos como el poliuretano, poliéster o termoplásticos, entre otros materiales, una vez que los materiales han sido obtenidos se llega a lo que es la manufactura en la que los procesos pueden ser artesanales, en su mayoría de manera manual, en la que las herramientas de trabajo son básicas con el tiempo de elaboración más largo, igual están los procesos mecanizados en los que la mayoría de procesos se realizan con máquinas especializadas, o en ciertos casos ambos procesos combinados; una vez que el producto ha sido finalizado se distribuye ya sea directo a la venta o también en ocasiones el calzado no ha sido finalizado por lo que se lleva a otro sector a que sea finalizado, de esto va depender el tipo de distribución que se le dará, cuando el producto ya se encuentra terminado se entrega para su venta directa en las diferentes tiendas.

“Yo creo que nunca preste atención a todo lo que tuvo que pasar mis bonitas zapatillas para que yo pudiera usarlas el día de hoy, hasta que entre a trabajar en la fábrica, para mí un calzado dependía de la marca, pensaba que si traía unos suela roja ya era lo máximo, pero al ver el esfuerzo que se llevan unas botas de piel, desde que se consiguen las pieles, el cómo las conservan para que se vean muy cuidadas, como las de conejo que son tan blancas y suaves, hasta las de vaca que cuando las vez en botas

se ven bien alegres y si vas a un jaripeo serás la sensación. La neta yo creo que los precios no son los justos porque las señoras se llevan mucho tiempo cuando los hacen y si compras unas de esas botas te van a durar hasta más de 10 años y no pasan de moda” (Entrevistado 5).

El proceso de trabajo que se involucra en el calzado elaborado de piel es uno de los más complejos que se pudieron observar, como lo menciona el entrevistado 5, se comienza desde la obtención del material, por medio del curtido que involucra pasos elaborados, la mayoría de la realización de estos se lleva de forma artesanal, lo que indica de forma manual, ante ello el tiempo de trabajo es más largo, siendo generalmente los maestros artesanos quienes los elaboran. Entre los maestros artesanos la mayoría lleva la mayor parte de su vida dedicándose a la elaboración de calzado por más de 30 años, la fuente de trabajo han sido heredadas de generación en generación en las familias, por ende los conocimientos y habilidades fueron transmitidas entre ellos para continuar con la labor o el sustento familiar, la dedicación que le ponen a la creación de cada producto es sumamente especializada, cuidando cada detalle, error, material u objeto que lleva para tratar de realizarlo de la mejor forma posible, el proceso suele ser largo cuando se realiza de la forma manual de aproximadamente dos a cuatro semanas dependiendo del tipo de calzado, en algunos casos de hasta más tiempo.

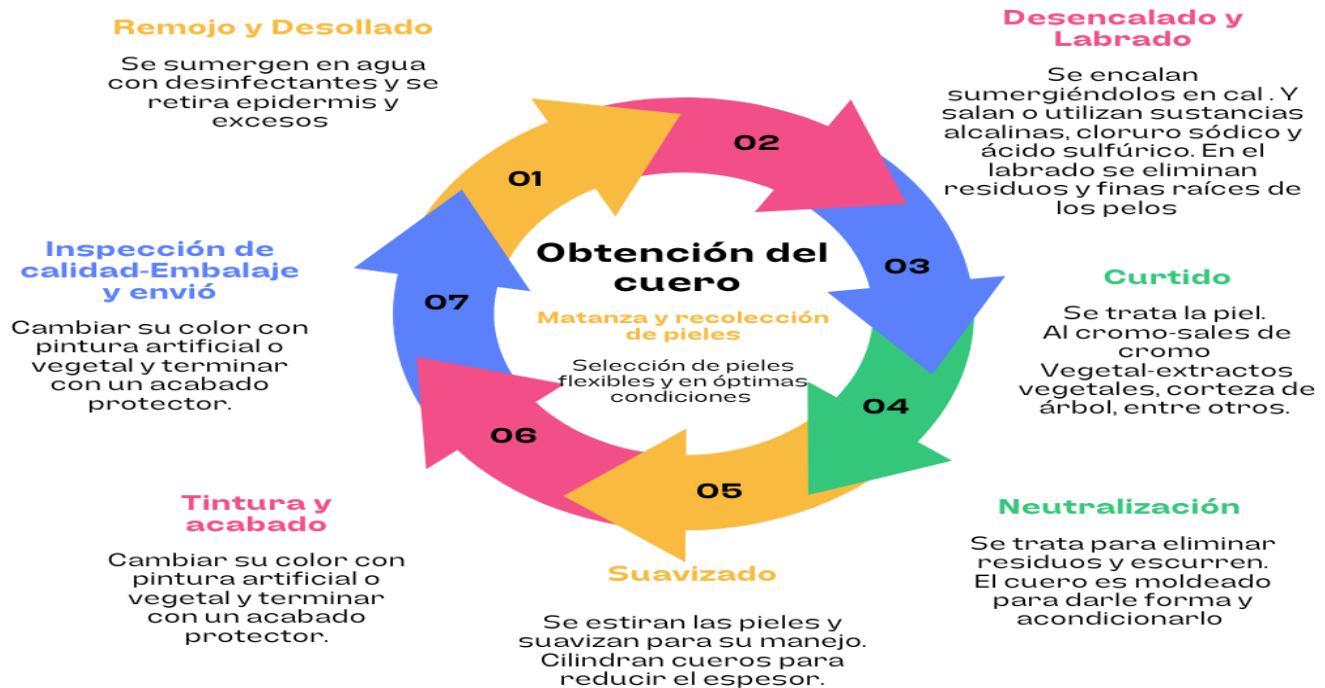
“Recuerdo que la primera vez que hice unos zapatos, eran para la escuela porque mi abuelo me enseñó, esa vez yo me corte porque no le hallaba a usar las navajas y como era cuero pasado estaba muy duro, desde las talladuras me dolían las manos, cuando era momento de coser a como costaba pasar la aguja, lo que yo hacía como trampa era calentarla con una vela, pero eso deja marcas y también daña el cuero, ya con el pasar de los años lo fui haciendo mejor, pero la parte más tediosa sigue siendo el pegado porque es cuando veo mis errores y se lleva hartó tiempo, más con el clima loco que afecta haciendo que sea más largo. Luego mis hijos si me ayudan acomodando en el ensamblado o con el pegado, pero lo demás ya no les gusta hacerlo, así que enseñarles el oficio no creo que se pueda, solo me queda de camarada mi esposa” (Entrevistado 32).

Se consideran maestros artesanos a los artífices de un producto que contiene identidad cultural, valores simbólicos, derivados de un trabajo manual aprendido de forma ancestral o de largas tradiciones en las que se respetan los pasos de elaboración antigua sin procesos industrializados. En el caso de los artesanos del calzado continúan con las tradicionales técnicas y utilización principalmente de cuero o materiales de origen natural, por lo regular

se menciona que ellos realizan obras de arte únicas para el reflejo de la cultura y pasión por las tradiciones de cada par de zapatos.

En la Figura 10 podemos observar el proceso empleado en la obtención de material para la elaboración de calzado.

Figura 10-Proceso de trabajo en la obtención de material: Curtido



Nota: Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).

En la figura 10 se muestra un diagrama de flujo circular sobre el proceso de trabajo en la obtención del material para la elaboración de calzado llamado coloquialmente curtido que se lleva a cabo en las pieles o cueros de los animales, dependiendo el uso que se les dará, en esta situación para la creación de calzado casual en los que se encuentran especialmente botas vaqueras, botas casuales de dama, botines, zapatos cortos, huaraches, entre otros. En el primer paso se encuentra el remojo y desollado en donde sumergen en agua con desinfectantes como cloro para la limpieza de las pieles y cueros, se retira la epidermis y otros excesos de la carne de los animales al igual que la limpieza profunda de la sangre para evitar malos olores, se prosigue con el desencalado agregando en diferentes materiales como lo son llantas viejas de tractores, tinas o hules, cal en diferentes

presentaciones para llenar pieles y cueros de este material al igual que se les pone sal en varias partes, se recomienda que sea en un lugar cerrado por la volatilidad que puede causar riesgos en los trabajadores durante su uso en mayor medida en las vías respiratorias e infecciones en la vista. En el labrado se utilizan materiales como escobetillas para la limpieza de la cal y sales al igual que se eliminan los residuos de los distintos materiales, se quitan las raíces del pelo que estropean el material y su manejo; para el desencalado también se ponen a secar en un tendedero gigante, algunos son por días y otros en horas dependiendo de qué animal provengan y el uso que se les darán, es importante que este proceso se lleve durante las mañanas para aprovechar la luz del sol y que el viento no lo estropee, es por ello que todo el proceso comienza a partir de las 4:00 AM cuando ya se tienen en bodega o si se hará la matanza en el mismo lugar comienza un día antes alrededor de las 5:00-6:00 PM para la mañana siguiente tener preparado estos.

En la matanza se cuida y por reglamento que sean lo menos dolorosas y grotescas para los animales y también por el uso que se les dará, se intenta cuidar lo más que se pueda su cuero y piel y las otras partes son repartidas para el consumo de la carne en distintas tiendas de venta de comida o carnicerías, al día se están matando alrededor de 20 a 30 distintos animales dependiendo su demanda, la cual ha disminuido en los últimos años por la calidad que tienen los animales y la inserción de cruza que no favorecen las mejores condiciones para el comercio de pieles y cueros, siendo el mejor mercado la venta de carne.

Continuando con el proceso se llega a lo que es el curtido que como ya se explicó anteriormente se encuentran dos procesos diferentes de realizarlo con extracto vegetales o con químicos, debido a la eficiencia cuando se tienen grandes cantidades lo realizan al cromo con el uso de una máquina llamada divisora en donde se convierte la piel en un cuero más fino, de igual forma cuando la piel es diseñada para un tipo de calzado en particular se realiza con extractos vegetales para cuidar su textura y originalidad lo más que se pueda, con esto se llega a la neutralización, las pieles siguen secándose pero se les agregan otros materiales para irles dando forma y que permita el ser moldeados, dependiendo el uso que le darán se van agregando o quitando partes por medio del recorte para continuar con el suavizado de forma manual estirando la piel o colocándolas en cilindros o maquina tipo plancha redondas donde se van haciendo más flexibles y reducen

su espesor. En la tintura y acabado no se aplica para todos los cueros porque no son para el mismo uso, los que se llevan para suelas se dejan tal cual o se agregan otras sustancias, en cambio los que son para diseño se les llega a agregar un poco de tintura y se les añade un acabado protector o brillante que lo haga más duradero, una vez teniendo el acabado se hacen los cortes necesarios para su envío a las distintas fábricas, puede ser de forma personalizada o mandarse el bruto y ellos continúan con la preparación; y así es como diariamente se va realizando el mismo proceso, en donde se depende mucho de la demanda del cliente y de la adquisición de especies para su trata.

“Trabajar con pieles tiene su chiste, no solo es lavar y ponerlas a secar al sol mientras uno se mosquea, tienes que tener un chingo de cuidados porque cuando les ponemos la sal no nomás la aventamos, lleva su arte como le digo a mi chamaco el movimiento de las manos es leve y la cantidad a rociar debe ser la ideal. Cuando las ponemos en el secado para estirar debes ver que nos queden bordes o vas a echar a perder el cuero y quedaran marcas” (Entrevistado 32).

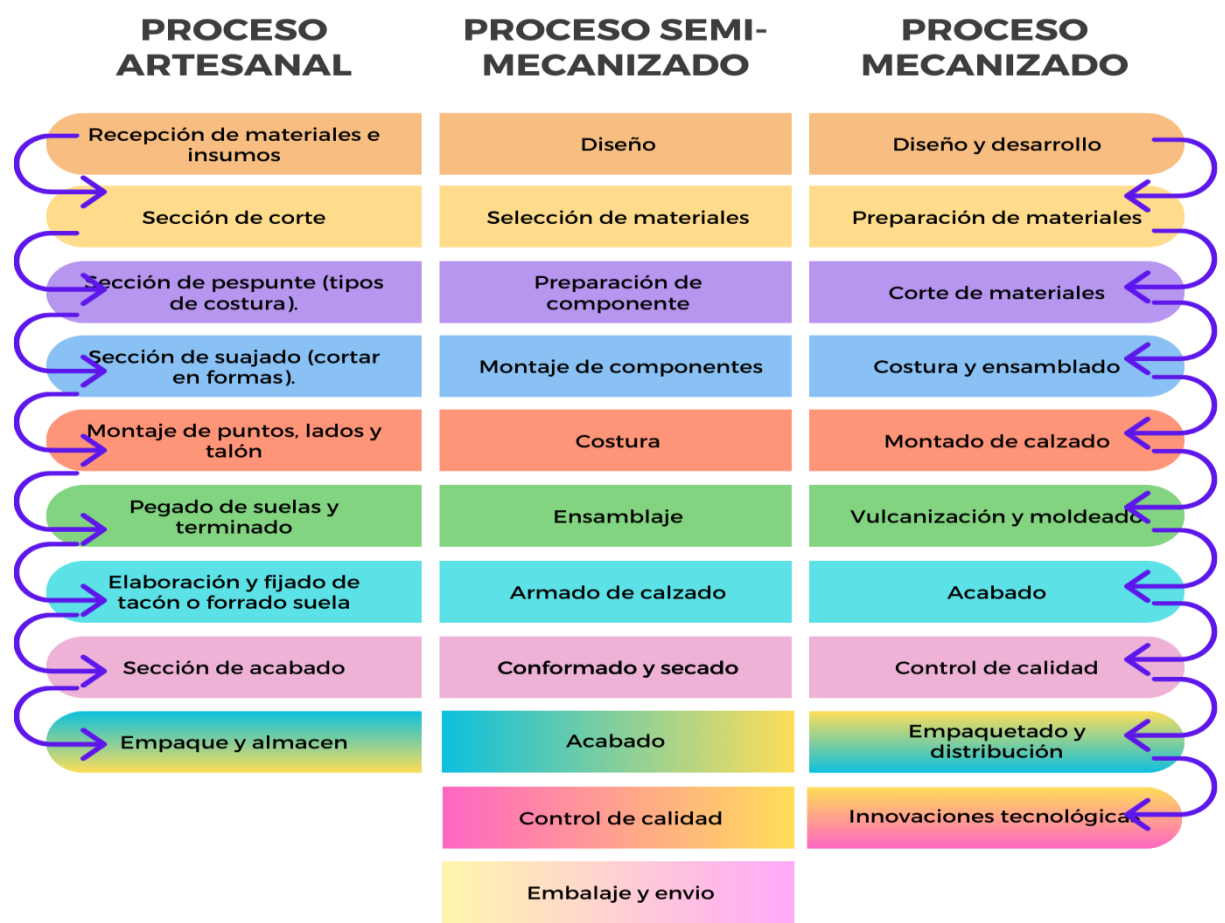
Los encargados de la limpieza de pieles regularmente presentan dolores musculares en la espalda, brazos, cintura y manos, por las lumbalgias o hernias que se les han hecho por el sobre esfuerzo cuando realizan su trabajo de descarnadores, tomando posturas estáticas que todo el tiempo son de pie, con la cabeza y tronco encorvado con movimientos repetitivos que ha llegado a causar traumatismo agudos, dentro de las estrategias que han tomado para el cuidado de ellos, es la utilización de fajas de carga, guantes o cubrebocas, sin embargo, la mayoría de trabajadores no hace uso de ellos porque aluden a que dificultan su trabajo. También es común que continuamente los trabajadores lleguen con eccemas en las manos y brazos que en ocasiones suelen extenderse a más partes del cuerpo o hasta dañar la vista por infecciones, argumentan que es algo común cuando les llega ganado infectado o en malas condiciones. La Agencia Internacional para la investigación del Cáncer identificó que el polvo de las pieles está entre los primeros trece agentes carcinógenos que causan cáncer respiratorio y aumenta la probabilidad por el uso de compuestos de formaldehídos, químicos y solventes.

En el sector industrial del calzado dedicado al trabajo del cuero se tienen varias limitaciones por la falta del material de trabajo adecuado dentro del país, en el que tienen

que recurrir a otros pegamentos, tintes, químicos, solventes de menor calidad que causan daños a la salud, al ser de bajo coste, elaborados de forma improvisada, procesos que son meramente manuales sin el apoyo de herramientas, en el que igual interviene la falta de preparación del personal al no recibir capacitaciones para realizar cada una de sus actividades, generando conflicto en la gestión de procesos y el desarrollo de los trabajadores para cumplir con sus roles para obtener las metas deseadas de producción por la alta demanda (Arcos, 2017).

Derivado de la literatura antes revisada se buscó identificar el proceso de trabajo en la manufactura o fabricación del calzado, por lo que se asistió a diferentes fábricas para observar los distintos tipos de proceso que se dividen en artesanales, mecanizados o algunos que emplean lo semi-mecanizado. Tal como se muestran en la siguiente figura 11:

Figura 11-Tipos de Procesos de Trabajo en la Manufactura de Calzado



Nota: *Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).*

En el esquema que se presenta en la figura 11 se muestran lo que son tres procesos de trabajo, en la primera parte está el proceso artesanal en el que la mayoría de actividades se realizan de forma manual, se comienza con el boceto para el diseño del calzado en hojas blancas y con un lápiz o crayón negro, trazan lo que es una tipo balerina o calceta que se vea de forma dimensional varias veces para irle dando la forma adecuada, en este caso ya se encuentra con las hormas armadas, las hormas son un molde del pie humano, entre ellas se encuentran de madera o de tela rellenas, las hormas igual están numeradas y adecuadas para conseguir la forma, tamaño de acuerdo con el diseño planteado. Se recurre a verificar el material en este caso el cuerpo, que tenga buenas condiciones, sin taras o arrugas, el cuero se encuentra colgado o estirado, se hacen las marcas para proceder al corte con unas cuchillas especiales o tijeras en dado caso de ser necesario, se recogen los desperdicios para utilizarlos en el troquelado de plantillas, se les ponen tipo gomas o queman las orillas para definir el corte exacto y cocerlas con el resto, para proceder a armar las capelladas y cocerlas. Una vez que se tiene todo el zapato armado se hace lo que es la pulida y en dado caso el pegote de gomas para disminuir las imperfecciones. El pegamento suele tardar hasta una semana en secarse y estar fijo para que se pueda mover sin ningún riesgo, se utiliza un martillo para armar la capellada con la planta utilizando la horma sin descuidar la forma correcta, así pegar fijamente la planta al calzado, se le colocan accesorios o en dado caso se pintan de acuerdo al diseño, se realiza la inspección de la pisada, si está queda muy ajustada se calienta con la ayuda de un tubo para que se vuelva más flexible al contacto. Ya que el zapato pasó por la revisión y se mantuvo con el brillo final en reposo se procede al empaquetado y aparado del calzado para su venta.

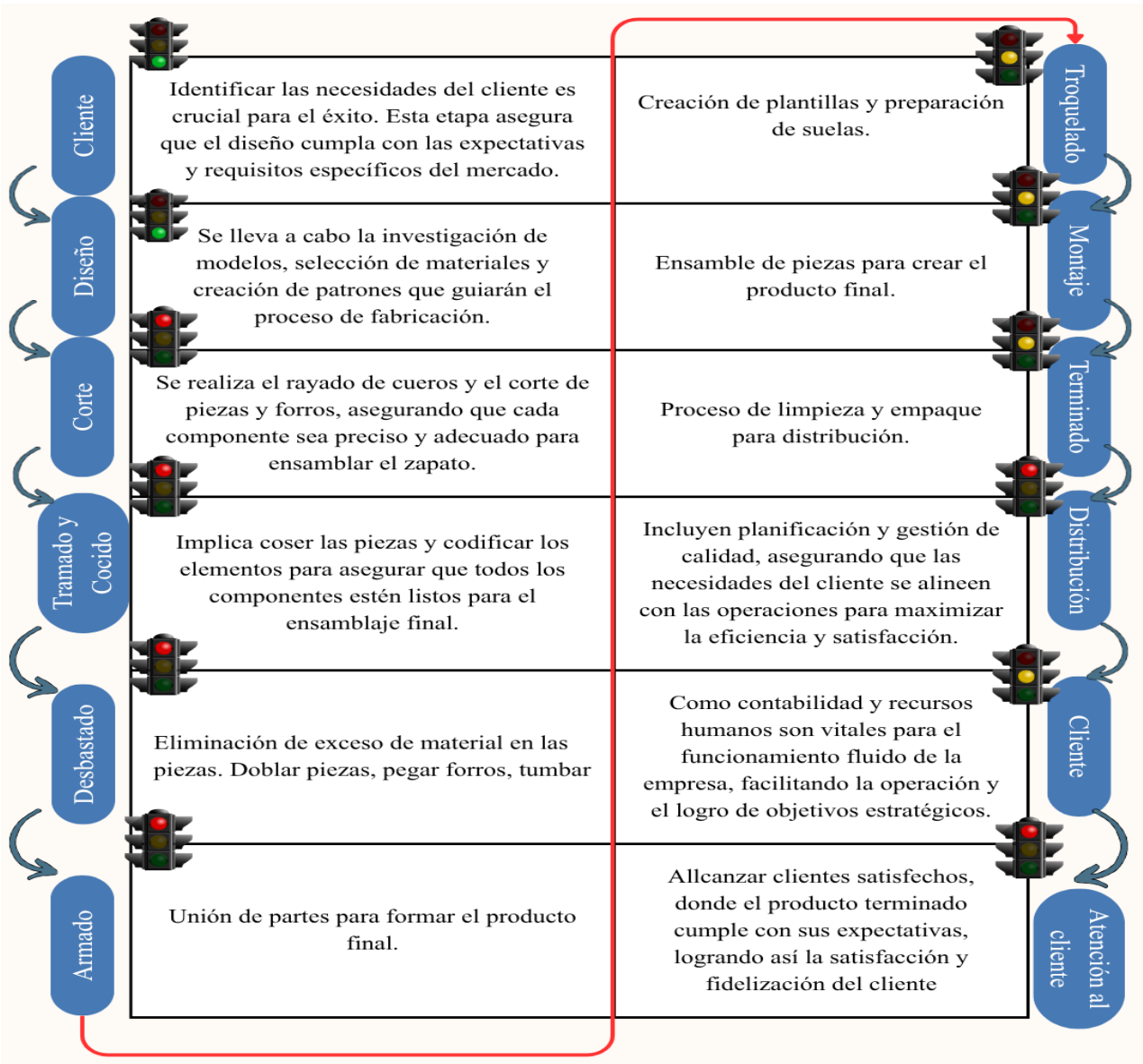
“Vera señorita cuando nosotros hacemos unas botas de piel, los pasos van a partir del cuero que nos trajo el patrón si fue pedido especial, estas que yo tengo ahorita son de piel de cocodrilo, debo ser más precavido porque sale carito, aquí ya no fue tan difícil para mí preparar, porque ya lo trajeron con la piel curtida nomás pa machacar, como las botas son para hombre y por pedido, mi señora toma las medidas. Es un proceso cansado como de tres semanas en friega y si hay mal clima pues me tardo hasta mas, con la piel de cocodrilo me corto mucho por lo difícil que es manejarla y una vez terminando la chamba me tiro a la cama como una semana porque la espalda me mata, hasta como me toco estar martillando en el piso ya las rodillas no me responden, dice

mi hija, ya te truena todo pa, porque hasta la gripa me da y el moquillo como perro, pero pues que le digo, así es la chamba no hay de otra” (Entrevistado 37).

Conforme a lo que nos menciona el entrevistado 37, el proceso de trabajo va estar determinado por el material, este material igual cambia el esfuerzo que debe exigirse para cumplir con las actividades, lo que los conlleva a presentar problemas de salud derivados de los riesgos a los que se someten. En una investigación realizada en Ecuador en una empresa dedicada a la fabricación de calzado se identificó que los factores de riesgo psicosocial más presentes son la carga de trabajo con un riesgo alto del 64%, exigencias laborales con un 57%, remuneración del rendimiento con un 64% y las condiciones del lugar de trabajo con un riesgo alto del 57%, son resultados derivados de que los trabajadores aluden a que las condiciones en las que se trabajan son malas, por la alta extensa jornada de trabajo y con un salario bajo, salario que depende su producción individual (Iza et al., 2021).

Otra de las condiciones que se ve cotidianamente en los talleres de trabajo artesanal es que estos son ubicados en espacios reducidos, algunos realizan las actividades en su casa, de igual forma la cercanía entre los talleres con las casas y las tiendas, les facilita la interacción con sus familiares, en este caso, la población con la que se trabajó no realiza la venta individual de los productos, lo que realizan es la distribución por medio de la venta a otras empresas o de los pedidos por encargo. Dentro de los accidentes que mencionaban tener es corte con las cuchillas por lo afiladas que son, se pueden observar en las manos de los artesanos que tienen cicatrices o aun heridas, de igual forma las manos se ven deterioradas y reseca por el contacto directo que tiene con el cuero, un cuero que ha pasado por procesos químicos, contienen gran cantidad de sales que al estar en constante contacto con la piel daña a está, el uso de guantes muchas veces no es una opción porque les dificulta realizar sus tareas, algo que nos comentaba el Entrevistado 37 es el “moquillo”, uno de los síntomas derivados del uso de pegamentos, gomas y material para pulir, el pegamento suele tener un olor bastante fuerte que con el tiempo va dañando las fosas nasales provocando sequedad o algunas infecciones, algo similar que pasa con las pinturas y los solventes.

Figura 12- Diagrama del proceso de trabajo general de la empresa y su nivel de riesgo



Nota: Elaboración propia a partir del trabajo de campo (2024).

En el esquema de la figura 12 tenemos lo que es el proceso de trabajo que lleva la empresa, dentro de este proceso se muestra lo que son unos semáforos que indican el nivel de riesgo conforme a rojo indicando alto, amarillo medio y verde bajo, que ha sido observado por medio del trabajo de campo y lo recabado durante las entrevistas a los

trabajadores, en los apartados que se localizó un alto riesgo es en área de corte, tramado, desbastado, armado, terminado y distribución, por las características de las actividades en las que te encuentras propenso a tener accidentes y riesgos como los que se mencionan en la Tabla 6, al igual que son los sectores en los que más presente esta la carga de trabajo y presión por parte de los directivos para cumplir con la demanda del producto. Dentro de los riesgos más presentes está la falta de control sobre el trabajo dificultando las relaciones en el trabajo e interfiriendo en la relación trabajo-familia por las altas jornadas de trabajo en las temporadas de alta demanda de calzada, marcadas en los meses de Julio-Agosto, Diciembre-Enero, siendo características por ser la venta de calzado escolar y la segunda por las celebraciones navideñas. En el sector de la distribución igual se encuentra un riesgo alto aludiendo más a ser propensos de tener accidentes en carretera, a los altos niveles de delincuencia que se encuentran en sus rutas y la pérdida de mercancía; por último la atención al cliente enfocada en la venta del producto conforme a la alta carga de trabajo, interferencia relación trabajo-familia, falta de control sobre el trabajo y las relaciones en el trabajo porque las vendedoras pasan la mayor parte del día en los centros de venta, las condiciones de su trabajo se enfocan en estar brindando atención todo el tiempo de pie, en constante movimiento y ruido.

A continuación en la siguiente tabla se mencionan los principales materiales que se usan para la elaboración de calzado y sus riesgos:

Tabla 6-Materiales en los procesos de trabajo y sus riesgos

Material/ Herramienta		Uso	Riesgo/Daño
Material del calzado/Animal		Piel curtida para la elaboración de calzado. Lana, pelo y seda.	Infecciones de tipo zoonóticas, problemas de ergonomía, accidentes, alto riesgo en condiciones de trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo y en jornada de trabajo.
Material del		Elaboración del calzado.	De los riesgos que se implican son la

calzado/ Vegetal	Algodón, Lino, Yute y cáñamo.	carga de trabajo alta por la presión de conseguir los materiales, contacto con los proveedores, etc. Y riesgo medio en relaciones en el trabajo
Material del calzado/ Fibras sintéticas	Elaboración del calzado. Sintético: Nylon, poliéster, polipropileno, PVC y derivados acrílicos. Regenerado: Viscosos, acetato, lana sintética y fibra de vidrio.	Problemas por intoxicación, digestivos y eccemas en la piel.
Horma	Molde de la forma del pie para la elaboración del calzado	Problemas de tipo ergonómico, trastornos músculo-esqueléticos principalmente en manos, brazos y espalda.
Herramientas	Agujas, compás de puntas, tachuelas, clavos, cúter, curvígrafo (regla), carretilla (molde de trazo), escuadras, tijeras y reglas metálicas, lápices, cintas métricas, masking tape, manta, cartulina, opalina, cinta de refuerzo, hilos de nylon, rayador, entre otros. Pinzas de montar, pinzas alicatas. Martillos.	Se tiene un alto riesgo en tener accidentes por el tipo de materiales, como cortaduras, aplastamientos, quemaduras, trastornos músculo-esqueléticos por el uso abundante de mano. Alto riesgo en condiciones de trabajo y carga de trabajo.
Material: Pegamento	Cemento/pegamento de gasolina para fijar piezas del armado. Cemento/pegamento balco con base de neopreno para pegar el montado. Cemento/pegamento de poliuretano para pegar la suela, se activa con calor y se hace presión. Activador o solvente, aditivo H1N1 para activar el poliuretano y pegar el calzado, Acondicionador PU, solvente de alógena para fijar en las suelas y corte.	Problemas por intoxicación, de carácter respiratorio, dolor de cabeza, mareos, convulsiones al inhalar mucho, irritabilidad, pérdida del apetito, efectos similares a ebriedad, daño al cerebro, tos, vómitos, dolor intestinal, ampollas, quemaduras, dermatitis y dolor. Alto riesgo en condiciones de trabajo
Maquinaria	Máquina de coser o recta para el	Problemas de tipo ergonómico,

	pespunte, rebajadora de piel o de materiales para un acabado fino, máquina cinco en uno para el corte y rebajado, banco de acabar para devastar lo del pegado y pistola de calor industrial para activar los adhesivos. Máquinas cortadoras de piel, para cortar suela, de pespunte, de cosido en zig-zag, para montado, para ligar, de secado de suela, de adornado a presión, para ojillos de agujetas.	trastornos músculo-esqueléticos principalmente en manos, brazos y espalda, accidentes, alto riesgo en condiciones de trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo y en jornada de trabajo.
--	--	---

Nota: Elaboración propia a partir del trabajo de campo (2024).

Tabla 7-Proceso y Componentes

Proceso	Postura	Maquinaria	Instrumentos	Uso de Solventes/ Pegamentos	Riesgos
Cortado	Sentado	Cortadora, mesa para cortar	Cuchilla, navaja, molduras, suajes	Sí	Incendio, Corto circuito
Rebajado	Sentado	--	Martillo, navaja y afilador	Sí	Incendio, Corto circuito
Pespunte	Sentado	Máquina pespuntadora, Mesa de trabajo	Hilo, martillo, tijeras, navaja y afilador	Sí	Incendio, Corto circuito
Montado	De pie	Hormas, máquina para montar	Hilo, hormas, pinzas, martillo y clavos	Sí	Incendio, Corto circuito
Secado	De pie	Máquina de secado	Superficie expuesta al sol	No	Corto circuito
Ensuelado	Sentado	Prensa	Clavos, estopa y limpiador	Sí	Incendio, Corto circuito
Adorno	Sentado	Máquina de rodillos y lijas	--	Sí	Incendio, Corto circuito
Acabado	Sentado	Máquina	Solventes, estopa y limpiador	Sí	Incendio, Corto circuito

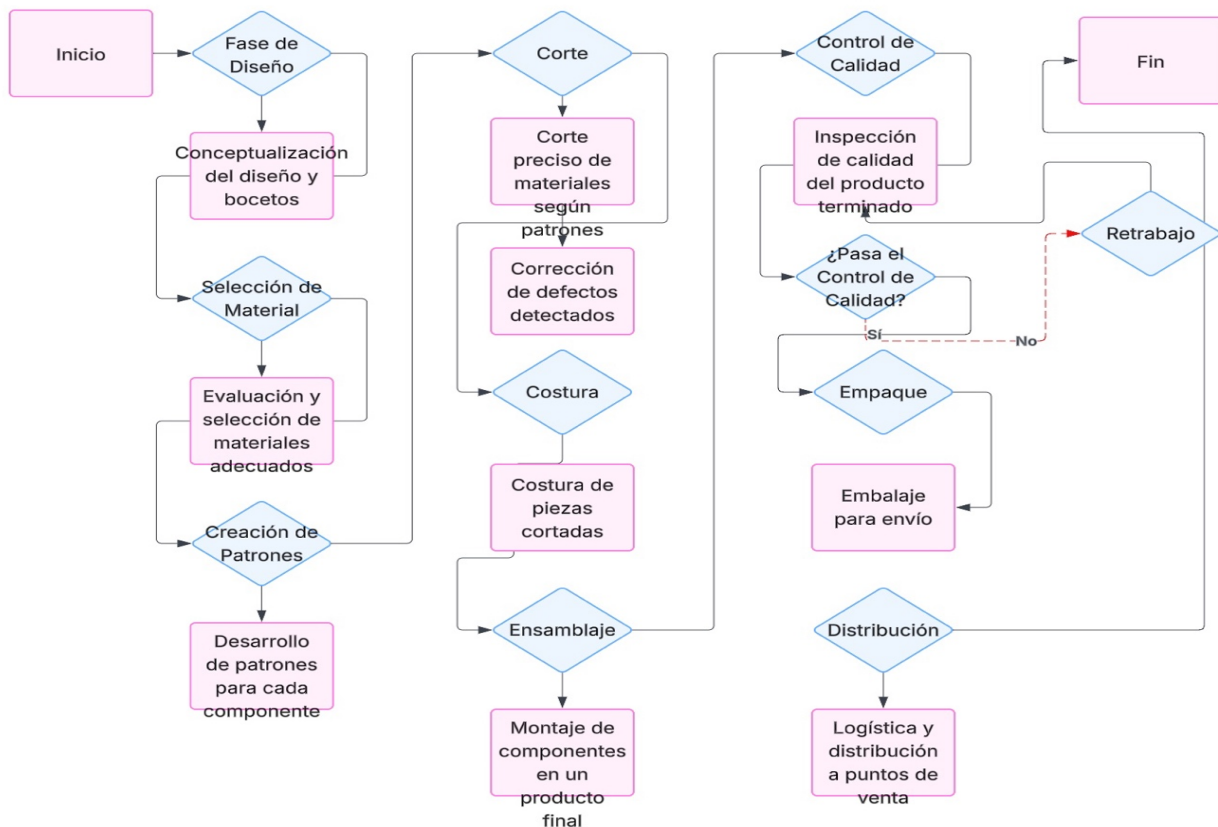
Nota: Elaboración propia a partir del trabajo de campo (2024).

Igual tenemos lo que es el proceso semi-mecanizado, éste se encuentra mayormente en la población estudiada, donde realizan una combinación de algunos pasos que son de la forma artesanal pero con el uso de las herramientas del proceso mecanizado para agilizar y hacer que la realización sea más rápida. La fabricación va desarrollarse comenzando por lo

que es el modelado, al ser una actividad que se lleva en masa el diseño es similar para todos, se continúa con el corte y el pespunte para ensamblar las piezas en el montado que es colocar todo en las hormas y darle la forma al calzado para hacer el pegado y ensuelado, al tener colocada la suela se redondea y pulen los detalles junto con el pegamento que ha quedado embarrado para dar un brillo sutil. Dentro de las instalaciones el poder entablar comunicación con o entre los trabajadores debido que hay un excesivo ruido por el sonido de las máquinas y de las grabadoras. La fabricación de calzado mecanizado combina tecnología avanzada con técnicas de producción eficientes para lograr alta productividad y calidad constante, satisfaciendo la demanda de grandes volúmenes de calzado en el mercado global.

En la siguiente figura 13 se muestra el proceso de trabajo de manufactura de la empresa:

Figura 13-Proceso de trabajo en la fábrica de calzado



Nota: *Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).*

El anterior diagrama de flujo (Figura 13), fue elaborado a partir de las observaciones de campo en donde se marca el proceso de la manufactura de calzado de acuerdo a los pasos que mencionaron los trabajadores para la elaboración de los mapas de riesgo que se muestran a continuación:

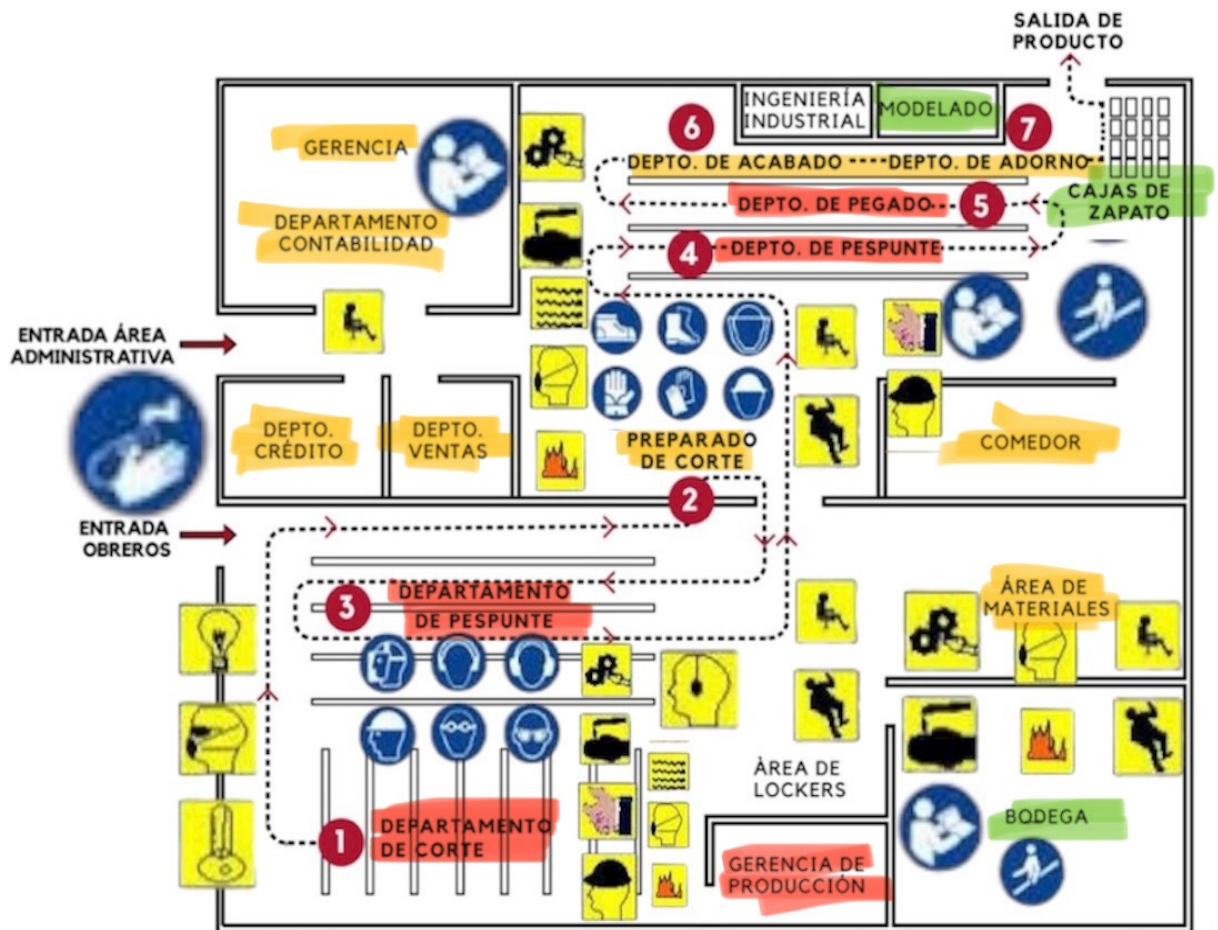
Figura 14- Mapa de riesgo de un taller de calzado



Nota: Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).

En la figura 14 se encuentra el mapa de riesgo correspondiente a uno de los talleres de calzado, es denominado taller por el tipo de espacio y cantidad de trabajadores, se puede observar que se encuentra en lo que es el terreno correspondiente a una vivienda con la que comparte el espacio. Por medio de la simbología se ha señalado lo que son los riesgos presentes en cada uno de los espacios, en un primer momento tenemos la mayoría presentes en el área de fabricación y almacenamiento como lo son el ruido, temperatura extrema, riesgos ergonómicos, caídas, contacto con químicos, superficies o materiales cortantes, golpeado o aplastado por, vibraciones, gases, polvos o vapores e incendios, de igual forma en cuanto a los colores del semáforo se han marcado las áreas con su nivel de riesgo. Y en la simbología de color azul, son los requerimientos que tiene la empresa como el uso obligatorio de guantes, de cubrebocas, de casco, gafas, entre otros.

Figura 15- Mapa de Riesgo de una fábrica de calzado



Nota: Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).

La figura 15 contiene lo que es el mapa de riesgo correspondiente a una fábrica mediana de calzado que es con la que se estuvo trabajando en las observaciones, a diferencia del taller se observa como la estructura y organización es diferente con espacios totalmente establecidos que marcan el flujo del proceso de trabajo, aunque igual marcan que la presencia de riesgos está más presente en diferentes secciones como lo son el ruido, temperatura extrema, riesgos ergonómicos, caídas, contacto con químicos, superficies o materiales cortantes, golpeado o aplastado por, vibraciones, gases, polvos o vapores e incendios, en la simbología de color azul, son los requerimientos que tiene la empresa como el uso obligatorio de guantes, de cubrebocas, de casco, gafas, entre otros. En cuanto a los colores del semáforo se han marcado las áreas con su nivel de riesgo viendo que en riesgo bajo tenemos muy pocas áreas y los riesgos medios están en tendencia de pasar a alto.

“Siento que a las únicas señales que les prestó atención son las de color rojo, siempre, recuerdo la de no fumar, porque me gusta fumar, de ahí en fuera a las otras no las volteó a ver. Solo me acuerdo de que teníamos las de riesgo químico e incendio. Las otras del cubrebocas cuando fue la pandemia, pero pues ya hasta se despintaron, de ahí luego si están las de gafas o en la otra empresa que estaba era la de las botas y guantes jajaja pero que flojera usarlos” (Entrevistado 14).

Al entrevistado 14 se le pregunto acerca de la simbología de los riesgos, al responder que no sabía a qué se refería la pregunta, se le enseñó la tabla que los contenía, en los que pudo identificar pocos, esto nos muestra el cómo dentro de las empresas el uso de señalamientos con estas simbologías es escaso, por lo que es difícil identificar las zonas de riesgo o los riesgos que podrían presentarse, al igual que los cuidados que son necesarios para la realización de las actividades que salvaguarden su seguridad y salud dentro del lugar de trabajo.

En cuanto a la distribución de esta empresa se emplean mecanismos menos estructurados por órdenes de los jefes, en donde cada operador es monitoreado durante todo el trayecto recibiendo indicaciones, a continuación, en la figura 13 se muestra un diagrama que representa el proceso de distribución:

Figura 16-Proceso de trabajo en la distribución

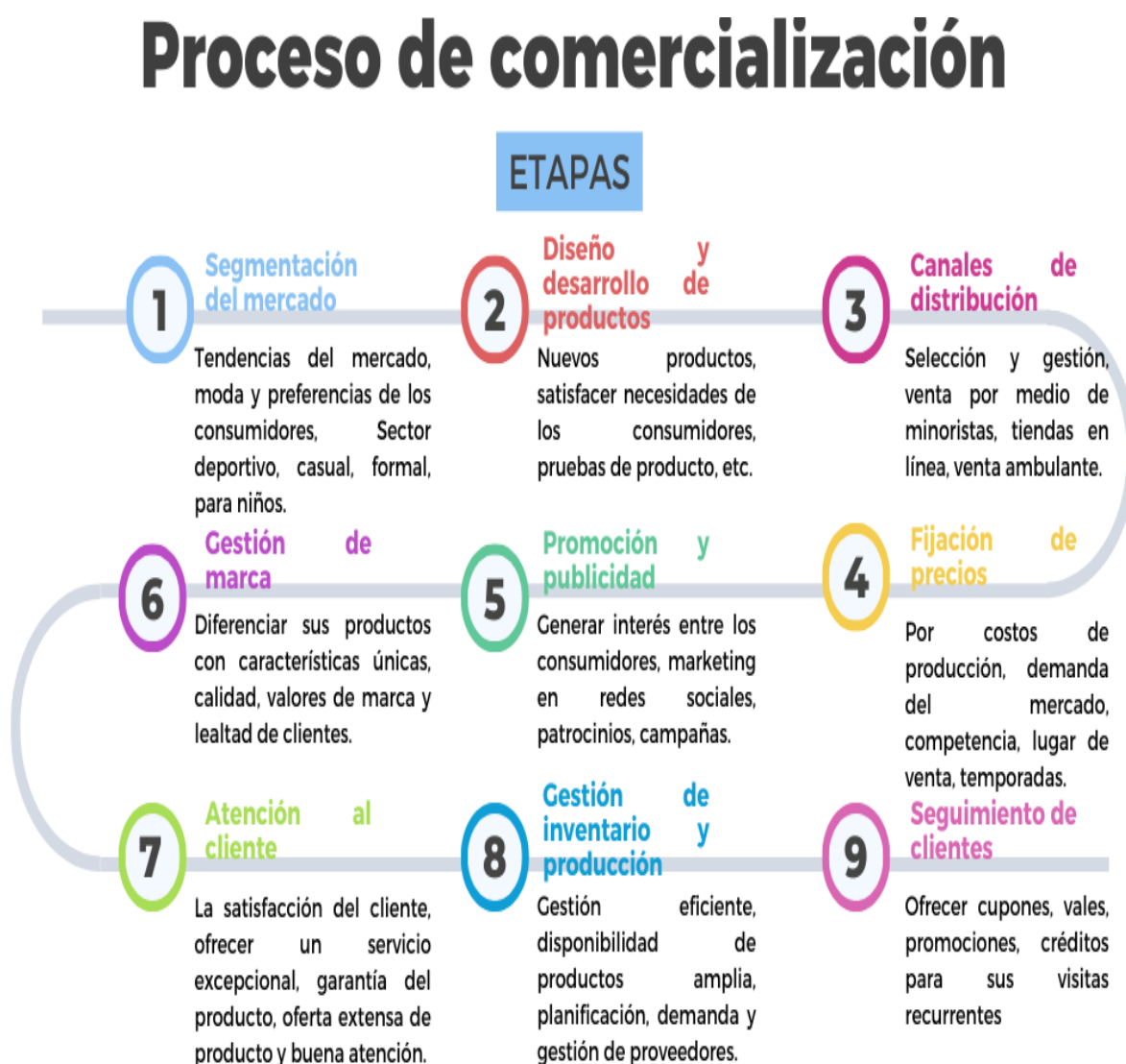


Nota: Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).

El diagrama de la figura 16 contiene de manera general el proceso de distribución o traslado de mercancía a las tiendas de comercio locales que se encuentran en Jilotepec, Atlacomulco, Querétaro, Tula de Allende y León, en ubicaciones céntricas, todas tienen una gran extensión; la bodega principal está ubicada en Jilotepec donde se hace la descarga de la mayoría de mercancía y se distribuye a las otras sucursales. De igual forma cuando se está realizando la venta de mercancía si es necesario un producto existente en otra sucursal se es transportada al lugar solicitado de la forma más rápida posible para cumplir con los requerimientos del cliente, si el calzado se encuentra dentro de la misma localidad las mismas empleadas corren de una zapatería a otra y si se encuentra en un lugar lejano se pide por paquetería exprés o algún empleado o jefe va por lo solicitado.

De forma general se muestra el proceso de comercialización en la Figura 16 a partir de las 9 etapas diferentes que lo conforman comenzando desde los estudios de mercado para estar a la vanguardia en las modas actuales y esto genere una mayor venta de los productos, al igual que una amplia búsqueda de satisfacción de los clientes para que sigan generando futuras compras por medio de una gestión eficiente. Una vez que la mercancía ha sido entregada en cada uno de los almacenes se procede a la venta del producto final bajo la marca de la empresa.

Figura 17-Proceso de trabajo en la comercialización de calzado



Nota: Elaboración propia a partir del trabajo de campo y de Grewal y Levy, 2019.

Como se observa en la Figura 17 la comercialización se enfoca en la atención al cliente y el estudio de mercado para conocer los gustos y necesidades de los usuarios, sin embargo para poder llegar al consumidor es necesario que se lleven diferentes pasos antes que consisten en una investigación para el diseño y gestión de nuevos productos que cumplan con las necesidades que se han encontrado en los usuarios, por ende dependiendo la zona y demanda el calzado de cada zapatería es diferente, en uno se emplea más el calzado de corte vaquero, en otros el calzado para industria como lo son las botas de trabajo de casquillo, en zonas de ciudad se vende más el calzado casual o deportivo. Al igual que una vez teniendo el producto es necesaria establecer estrategias de marketing para la publicidad de los productos por medio de promociones, redes sociales, venta ambulante como lo son plazas, ferias, entre otros. Como tal el proceso que lleva la empresa en la atención al cliente o venta se presenta en la Figura 18.

Figura 18-Proceso de trabajo en la comercialización de calzado



Nota: *Elaboración propia a partir de trabajo de campo (2024).*

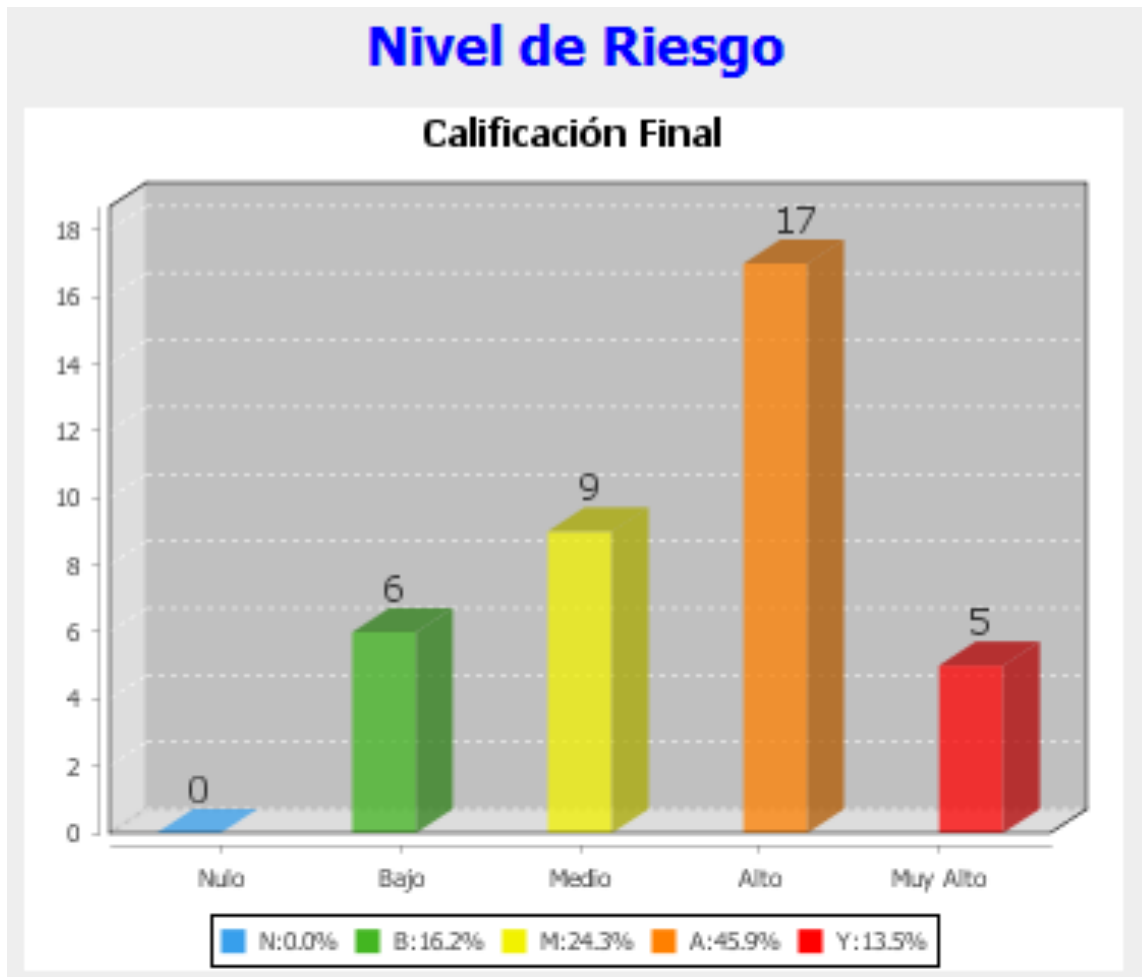
Se observaron los diferentes pasos de un proceso de trabajo en la venta, como se mostró en la figura 17 de una forma más general de toda la empresa en cuanto a su estructura de trabajo y en la figura 18 se muestra un diagrama de flujo del proceso partiendo desde la visión de los empleados en este caso vendedores que se encuentran laborando en una jornada al día de 10 o 12 horas, teniendo intervalos de descanso para el consumo de alimentos, líquidos y satisfacer necesidades básicas.

En cada uno de los diferentes procesos de trabajo se identificaron diferentes factores de riesgo psicosocial entre los más comunes fue la carga de trabajo excesiva, jornadas laborales prolongadas y horarios inflexibles que se reflejan en las altas horas de trabajo, rotación de turnos, pago a destajo y tener demasiadas tareas, igual se encuentra la falta de control sobre el trabajo, ambiente laboral hostil y conflictivo, inseguridad laboral y otro de los más presentes es el desequilibrio entre vida personal y laboral. Al igual que las condiciones de los centros de trabajo y la presencia de accidentes es algo muy destacable que se presenta. Dicha información se corrobora con los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, está se califica a partir de un semáforo que marca el nivel de riesgo, en esta empresa se identificó que existe un nivel de riesgo alto.

IX.2 El análisis estadístico de normalización de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo a partir de la implementación de la NOM-035-STPS-2018

Conforme a la aplicación de encuestas, se aplicó la GRII de la NOM-035-STPS-2018 al sector de comercialización y manufactura a un total de 37 trabajadores y los datos se han calificado con el programa GN SYSTEMS* y el análisis conforme a lo que nos indica la NOM-035-STPS-2018 con el nivel de acción requerido por el color del semáforo. A continuación se muestran las gráficas generales que se han arrojado en dicho programa.

Figura 19- Gráfica del Nivel de Riesgo de la empresa

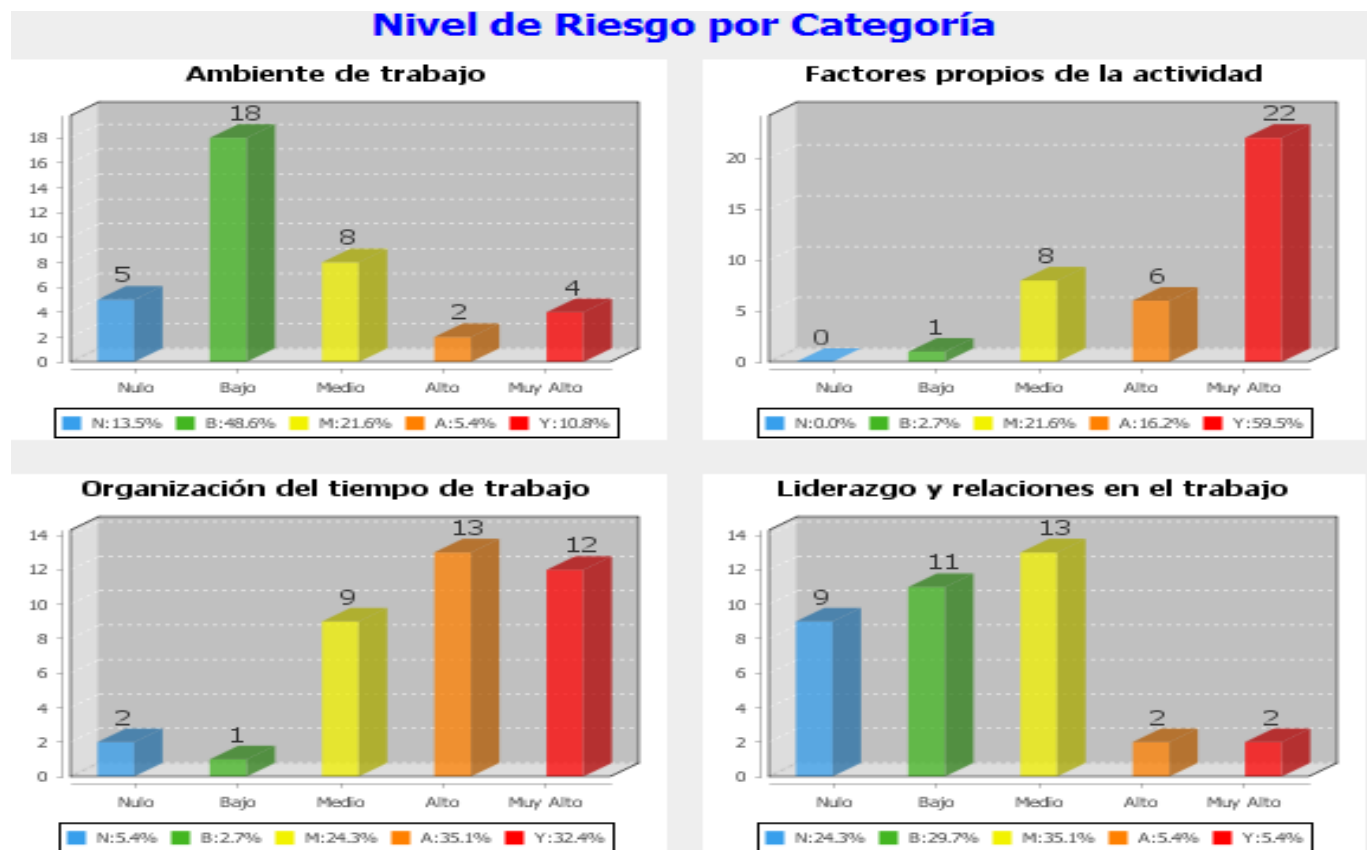


Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

En la figura 19 se observa con un mayor porcentaje del 45.9% un nivel de riesgo alto y con un porcentaje del 24.3% en un nivel medio, nos indica que se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

En las siguientes figuras se muestran resultados a partir de diferentes categorías en las distintas gráficas.

Figura 20-Gráfica General de los Riesgos por Categoría

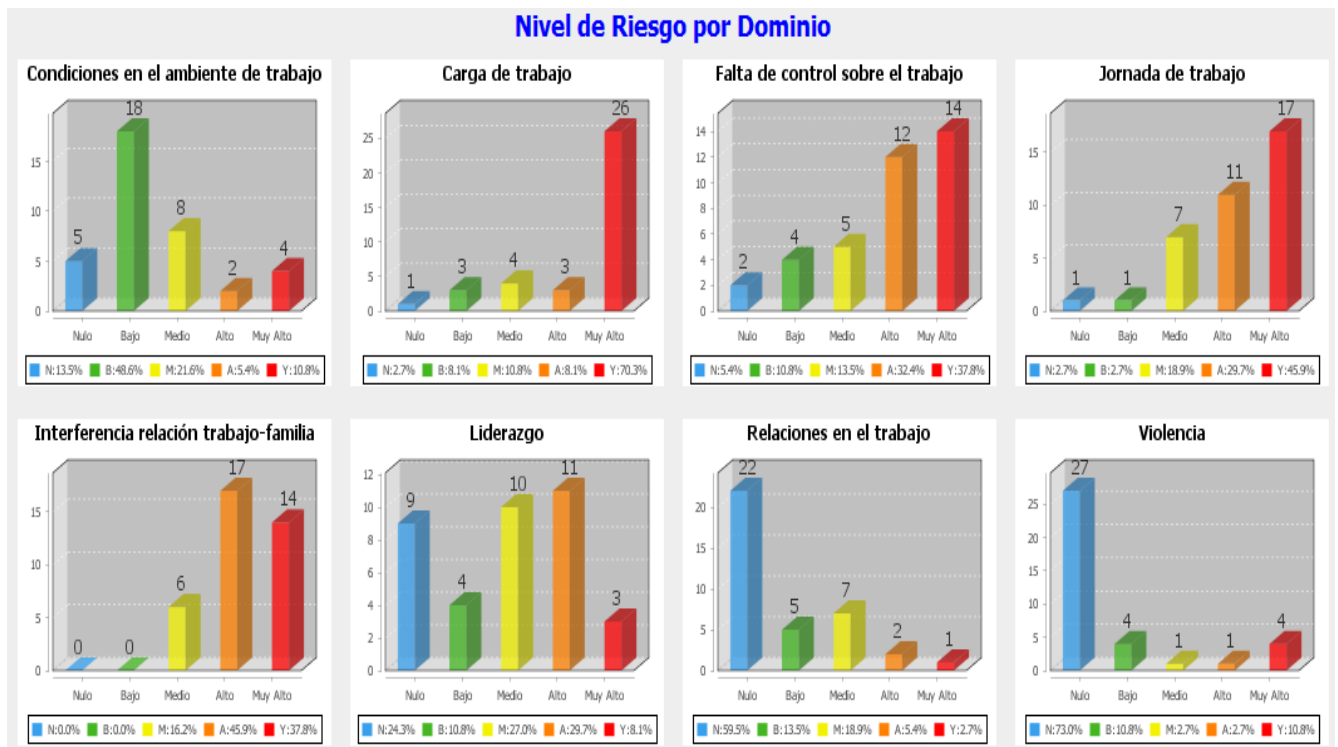


Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

En cuanto a los riesgos por categoría se obtuvieron resultados con un nivel de riesgo muy alto en los factores propios de la actividad con un 59.9% lo que nos indica una gran presencia de estos en el centro de trabajo y por ende en ellos se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. En cuanto a organización del tiempo de trabajo con un 32.4% en riesgo alto se requiere un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y

deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Figura 21-Gráfica del Nivel de Riesgo por Dominio



Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

En cuanto a las calificaciones por dominio los resultados más sobresalientes fueron los de carga de trabajo con 70.3% con un nivel de riesgo muy alto, la falta de control sobre el trabajo con un 37.8% con muy alto, jornada de trabajo con un 45.9% igual con un nivel muy alto de riesgo; estos valores igual son reflejados en los procesos de trabajo que nos indican jornadas de trabajo largas, falta de control sobre el trabajo siendo su forma de pago el destajo que consiste en la paga por cada producto que realizan, siguiendo patrones de fabricación que pueden ser muy extensos o complicados, al igual que una alta carga de actividades a realizar y de trabajo por parte de los superiores.

El análisis de las gráficas de nivel de riesgo por dominio, según la NOM-035-STPS-2018, revela áreas críticas en varios aspectos relacionados con el bienestar laboral. En el

dominio de condiciones en el ambiente de trabajo, se observa un predominio de riesgo bajo, representando al 48.6% de los trabajadores; sin embargo, preocupa que un 10.8% se encuentre en riesgo muy alto, lo que sugiere la necesidad de mejorar las condiciones físicas y emocionales en el entorno laboral. En cuanto a la carga de trabajo, el panorama es alarmante, ya que el 72.9% de los empleados se encuentra en riesgo muy alto, lo cual refleja una sobrecarga laboral significativa que puede tener graves repercusiones en la salud y productividad del personal. Esto exige una redistribución de tareas y la implementación de medidas para equilibrar las exigencias laborales.

El dominio de la falta de control sobre el trabajo también presenta un desafío importante, con un 37.8% en riesgo muy alto y un 27% en riesgo alto, lo que indica que muchos empleados perciben una falta de autonomía en sus actividades. En este caso, es fundamental fomentar la participación en la toma de decisiones y otorgar mayor independencia en la ejecución de tareas. En lo referente a la jornada de trabajo, el 45.9% de los trabajadores reporta un riesgo muy alto y el 29.7% un riesgo alto, lo que señala problemas con la duración y organización de los horarios laborales. Este resultado subraya la importancia de ajustar las jornadas y garantizar pausas adecuadas para evitar el agotamiento.

La interferencia entre la relación trabajo-familia destaca como otra área crítica, con un 32.4% en riesgo muy alto y un 45.9% en riesgo alto, lo que demuestra que el trabajo está afectando negativamente la vida personal de los empleados. Promover políticas de balance entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles o teletrabajo, es esencial para mejorar este aspecto. En cuanto al liderazgo, aunque la mayoría de los trabajadores percibe un riesgo bajo o nulo, un 27% enfrenta un riesgo alto y un 8.1% un riesgo muy alto, lo que sugiere la necesidad de capacitar a los líderes en comunicación efectiva y gestión emocional.

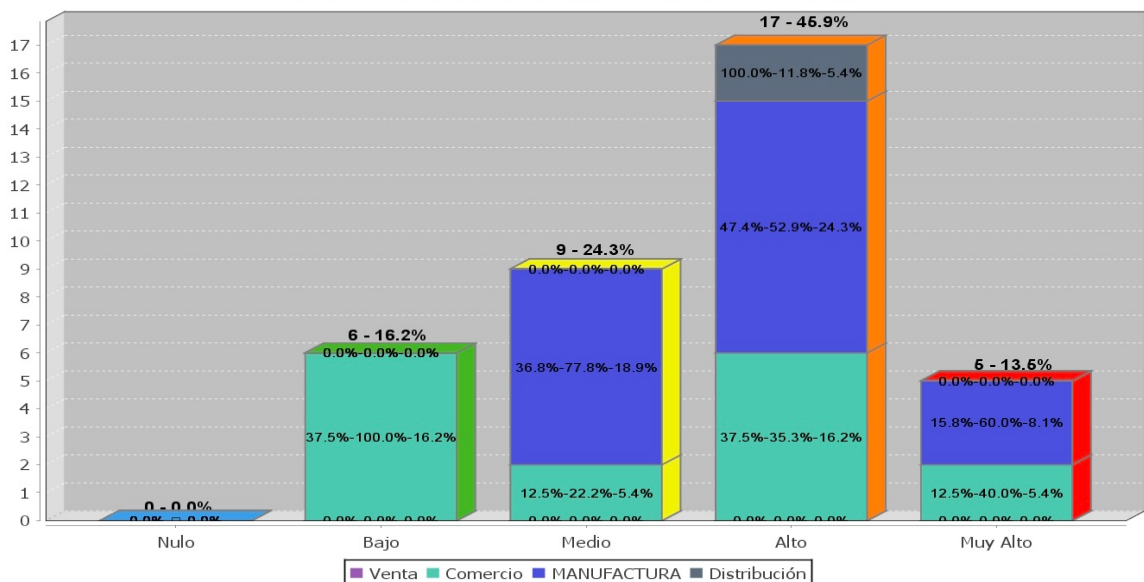
Por otro lado, las relaciones en el trabajo presentan resultados positivos, con un 72.9% de los trabajadores en riesgo nulo, lo que refleja un buen clima laboral en este ámbito. Es importante mantener las estrategias que han favorecido la colaboración y el respeto. Sin embargo, en el dominio de la violencia, aunque el porcentaje de trabajadores en riesgo muy alto es del 10.8%, cualquier nivel de violencia debe considerarse crítico. Es

necesario establecer protocolos claros de prevención y acción para garantizar un ambiente libre de conductas violentas.

Los resultados más relevantes se concentran en los dominios de carga de trabajo, jornada de trabajo, interferencia trabajo-familia y falta de control sobre el trabajo, que muestran altos niveles de riesgo muy alto. Estos problemas reflejan una sobrecarga laboral, desbalance entre la vida personal y el trabajo, y una falta de autonomía que afectan significativamente a los empleados. Por lo tanto se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión

A partir de los resultados de manera general que anteriormente han sido descritos, también a continuación se muestran los resultados de cada unidad, en este caso de los tres diferentes tipos de procesos que son la manufactura (producción), la distribución y el comercio o venta como se observa en la figura 22.

Figura 22-Gráfica de los Factores de Riesgo Psicosocial por Unidad
Guía II - Cliente: El caminar del león - Por Unidad

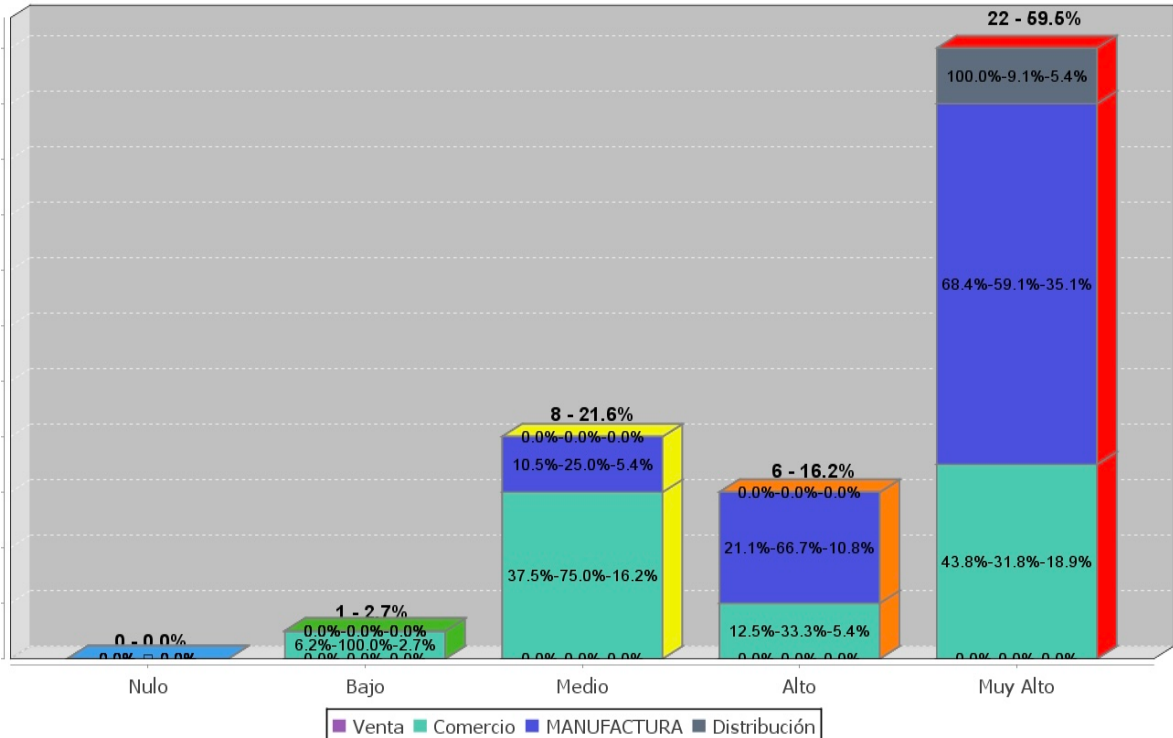


Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

La gráfica presentada refleja los niveles de riesgo psicosocial clasificados por unidad (Venta, Comercio, Manufactura y Distribución) en relación con los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018. Se observa que la categoría predominante es el nivel Alto, representando el 46.9% del total, siendo especialmente relevante en las unidades de Manufactura y Distribución, con porcentajes significativos que destacan la prevalencia de este nivel de riesgo. Este resultado sugiere que existen factores laborales que demandan una atención prioritaria, posiblemente relacionados con la carga de trabajo, las condiciones laborales o el ambiente organizacional ante lo que requiere análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Figura 23-Gráfica Factores propios de la Actividad por Unidad

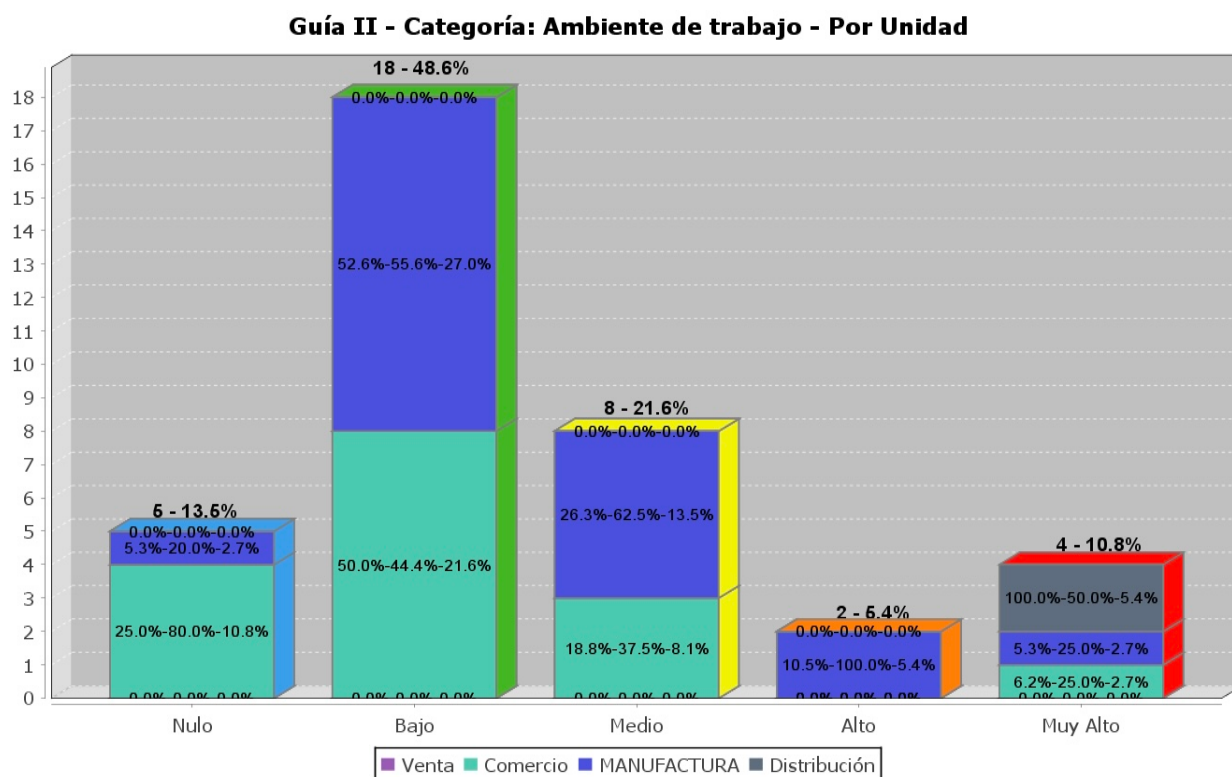
Guia II - Categoría: Factores propios de la actividad - Por Unidad



Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

En cuanto a la categoría de factores propios de la actividad la mayoría de los procesos o unidades de trabajo se coloca en un nivel de riesgo muy alto ante lo que se requiere como lo indica la NOM-035-STPS-2018 realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. Este nivel es particularmente predominante en la unidad de Manufactura, que contribuye con un 68.4%, lo que sugiere condiciones laborales altamente demandantes, como sobrecarga de trabajo, ritmos acelerados o falta de recursos adecuados para desempeñar las tareas. Los resultados concuerdan a lo que recabado durante las observaciones y entrevistas como se observa en los mapas del proceso de trabajo y los mapas de riesgo, señalando a la manufactura de esta forma.

Figura 24-Gráfica de la categoría de Ambiente de Trabajo por Unidad

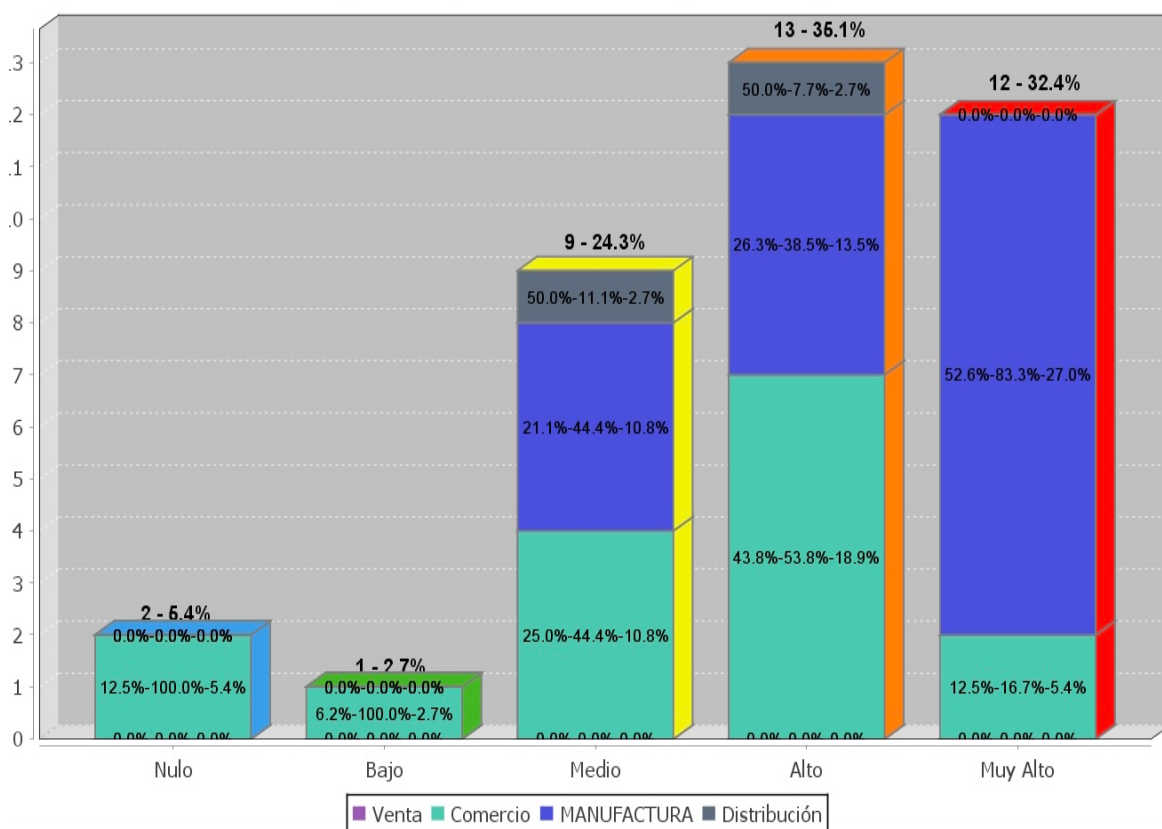


Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

La gráfica analiza los niveles de riesgo psicosocial en la categoría de ambiente de trabajo por unidad, destacando una concentración significativa en el nivel Bajo, que representa el 48.6% del total, con predominancia de la unidad de Manufactura, que aporta el 52.6%, seguida por Comercio con el 55.6%. Lo que indica que 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.

Figura 25-Gráfica de la categoría de Organización del tiempo de trabajo por Unidad

Guía II - Categoría: Organización del tiempo de trabajo - Por Unidad

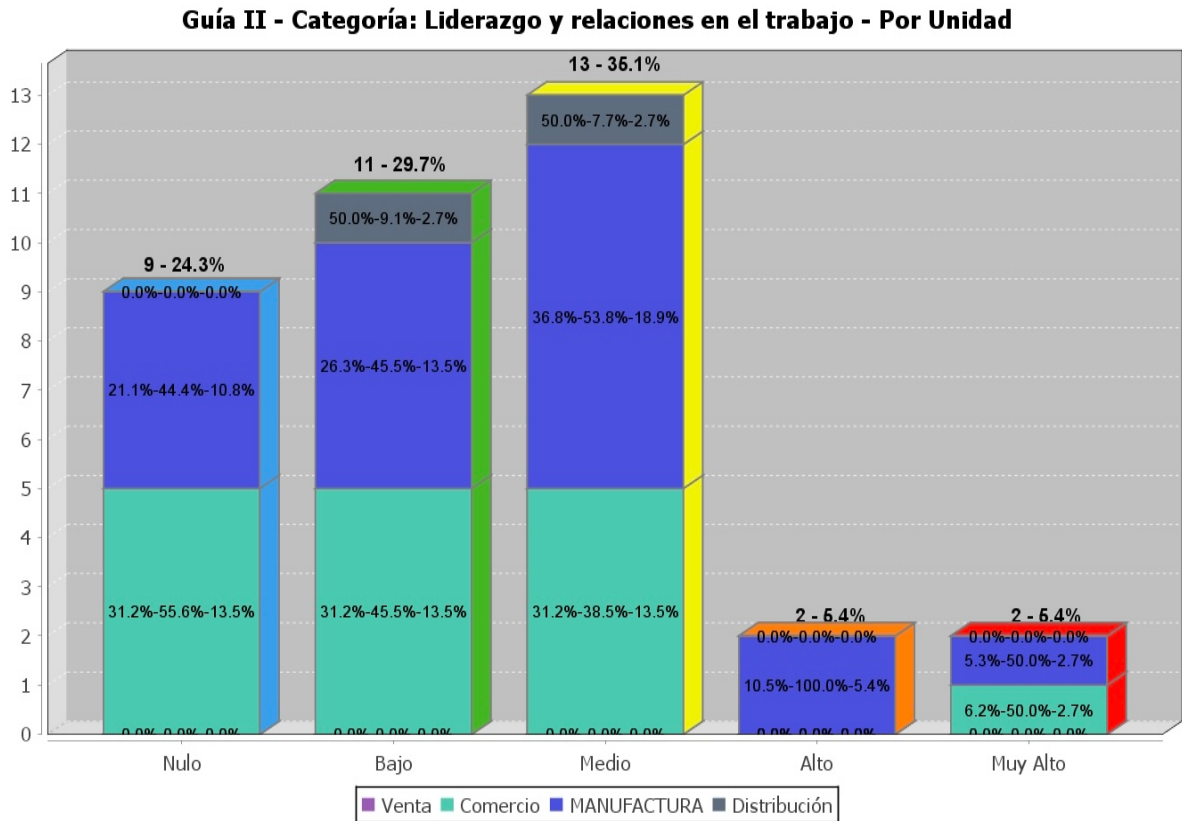


Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

La gráfica refleja la percepción de los trabajadores sobre la organización del tiempo de trabajo y los riesgos psicosociales asociados, distribuidos en diferentes niveles de riesgo, siendo el más destacable en el nivel de riesgo alto con el mayor porcentaje en el comercio, continuando riesgo muy alto la manufactura ante lo que se requerirá que en el sector de comercio se realice 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 específica¹ 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. Y en la manufactura se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas, y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Figura 26-Gráfica de la Categoría de Liderazgo y relaciones en el trabajo por Unidad



Nota: Elaboración propia a partir del programa GN-SYSTEMS

La gráfica refleja la evaluación de riesgos psicosociales relacionados con liderazgo y relaciones en el trabajo por unidad, distribuidos en niveles desde Nulo hasta Muy Alto. En el nivel Nulo, que representa un 24.3%, predominan Comercio y Manufactura, lo que evidencia una percepción positiva respecto a las relaciones laborales y la calidad del liderazgo en estas áreas. En el nivel Bajo, correspondiente al 29.7%, se observa una tendencia similar con porcentajes relevantes en Comercio y Manufactura, pero con indicios de desafíos en la gestión de liderazgo que requieren atención moderada. El mayor porcentaje lo encontramos en un riesgo medio por lo que será necesario 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.

IX.3 La estructura de la esencia del dialogo de la construcción perceptiva del riesgo y proceso de trabajo

Una vez realizada la fase cuantitativa se realizó la fase cualitativa acompañada de las observaciones participantes en el trabajo de campo, donde se les fue realizando diferentes preguntas a los trabajadores para obtener información referente a las condiciones de trabajo, esto a partir de la utilización del guion de preguntas semiestructurado que tuvo como finalidad recabar la información necesaria para conocer la percepción de los trabajadores de los factores de riesgo psicosocial y las estrategias de afrontamiento que han ido desarrollando como efecto de experimentar dichos riesgos. En la Figura 27 se muestra una nube de palabras compuesta por los argumentos de cada uno de los participantes, obtenida a través del programa Atlas Ti.

[illegible]

La nube de palabras refleja conceptos clave relacionados con los factores de riesgo social dentro de una empresa de calzado. Las que vemos con un mayor tamaño siendo palabras, son el "trabajo", "estrés", "jornada", "riesgos", "salud", "cansado", "dolor", "fatiga" y "necesidades" destacando como los aspectos centrales del centro de trabajo, evidenciando una relación directa entre las condiciones laborales con el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Una de las palabras que fue marcada como principal es "trabajo", lo que sugiere que las condiciones laborales son la principal preocupación o preocupación de importancia en la vida de los trabajadores. Esto incluye aspectos como la carga de trabajo, la falta de descanso y la interacción constante con compañeros, jefes y clientes. Dentro de estas categorías o palabras se encuentran: "estrés", "cansado", "descansar" y

"jornada" reflejando un desgaste físico y emocional de manera significativa. El estrés parece ser consecuencia de largas jornadas laborales, carga excesiva de trabajo y falta de tiempo para recuperarse, se ha atribuido lo que es el Síndrome de Burnout, cómo resultado de estos riesgos, manejado como la exposición prolongada a altos niveles de estrés laboral, combinado con una falta de recursos para afrontarlo, conduce al agotamiento físico, emocional y mental, de igual forma se determinó que el estrés laboral crónico afecta no solo la salud de los empleados, sino también la productividad y el clima laboral de las empresas; en una fábrica de calzado, las presiones por cumplir con metas de producción pueden generar niveles altos de estrés, especialmente si no se ofrecen descansos adecuados (Maslach y Jackson, 1981).

Dentro de las situaciones y palabras que se encontraron con una gran frecuencia, siendo relacionadas entre sí son "casa", "familia", "hijos" y "hogar" que nos indican una interferencia significativa entre las demandas laborales y las responsabilidades personales. Retomando la información y mapas anteriormente plasmados se encontró que existe un alto riesgo en la interferencia trabajo-familia derivado de las jornadas de trabajo extenso, con la carga de trabajo, siendo mayoritario en las temporadas altas. Esto podría ser resultado de largas jornadas laborales que afectan la capacidad de los trabajadores para dedicar tiempo a su vida familiar. La mayoría de los trabajadores trabajan turnos largos de diez horas o más al día al igual que sus jornadas de trabajo 6 días por semana que traen consigo dificultades para atender a sus familias o relaciones interpersonales, lo que genera estrés y conflictos. De igual forma se ha observado que los límites entre la vida familia y la vida laboral ha tenido un rompimiento, en donde es difícil separar estos dos entornos y de igual forma el despegarse del trabajo puede ser complicado por los medios de comunicación que en ocasiones te fuerzan a tener que estar pendiente en todo momento del celular.

De las palabras más importantes y significativas para el estudio se mencionan términos como "riesgos", "accidentes" y "condiciones" hacen alusión a la exposición a peligros dentro del entorno laboral. Esto incluye riesgos físicos (por maquinaria, herramientas, o materiales) y psicosociales. Con ello se enfatiza la necesidad de evaluar y mitigar riesgos tanto físicos como psicosociales en los entornos laborales, por lo que constantemente se deben estar impartiendo capacitaciones a los trabajadores, reducir zonas

de riesgo o que pudieran provocar accidentes. La nube de palabras ilustra una combinación de factores físicos, emocionales, económicos y sociales que afectan el bienestar de los trabajadores en una empresa de calzado. El estrés, la fatiga, los problemas económicos y la interferencia trabajo-familia emergen como preocupaciones centrales, se revela una clara interacción entre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y las dinámicas personales de los empleados por ello es importante abordar como el estrés, la seguridad, la autonomía y el equilibrio vida-trabajo para garantizar el bienestar de los trabajadores y mejorar la productividad en una empresa de calzado. Como lo mencionan diversos modelos teóricos, un entorno laboral saludable depende de satisfacer las necesidades humanas básicas, proporcionar un ambiente seguro y fomentar la interacción positiva entre empleados y líderes.

La nube de palabras refleja la necesidad de implementar estrategias de afrontamiento efectivas para mitigar los factores psicosociales de riesgo en el entorno laboral. Los términos como "estrés", "cansado", "dolor", "trabajo" y "salud" evidencian que los empleados enfrentan altos niveles de exigencia física, emocional y mental, lo que hace indispensable promover herramientas que les permitan manejar estas presiones de manera adecuada. Dentro de las estrategias encontradas o que se les pueden brindar en sus redes es buscar apoyo social en compañeros, familiares y figuras cercanas, lo que ayuda a reducir la carga emocional y fomenta un sentido de pertenencia, la búsqueda de soluciones prácticas, como el desarrollo de habilidades y la capacitación, que permiten enfrentar los retos laborales con mayor preparación.

El manejo adecuado del tiempo y la importancia de los descansos son claves para reducir el agotamiento físico y mental. Asimismo, términos relacionados con la salud y el bienestar sugieren la necesidad de estrategias como técnicas de relajación, atención plena y acceso a servicios de salud. En el ámbito emocional, regular las emociones y fomentar la calma son herramientas esenciales para afrontar las tensiones del entorno laboral. Se resalta la relevancia de conciliar la vida laboral y personal, logrando un equilibrio que permita atender responsabilidades familiares y reducir el estrés. La comunicación abierta y efectiva también emerge como una estrategia central, facilitando la resolución de conflictos y fortaleciendo las relaciones laborales. Con las categorías relacionadas a la adaptación y el

interés se busca fomentar la resiliencia y la flexibilidad ante los desafíos, promoviendo un ambiente laboral más saludable y colaborativo.

Las estrategias de afrontamiento pueden dividirse en dos categorías principales: centradas en el problema y centradas en la emoción (Lazarus & Folkman, 1984). Por un lado, las estrategias centradas en el problema buscan modificar directamente las condiciones laborales que generan estrés. Esto incluye intervenciones organizacionales como la redistribución de cargas de trabajo, el diseño de pausas activas, la mejora de las condiciones ergonómicas y la formación para el desarrollo de habilidades específicas. Términos como "capacitación" y "adaptación" presentes en la nube de palabras resaltan la importancia de brindar a los empleados herramientas que les permitan enfrentar las demandas laborales con mayor eficacia.

Por otro lado, las estrategias centradas en la emoción buscan ayudar a los empleados a regular sus respuestas emocionales ante las situaciones laborales adversas. Esto incluye prácticas como el fortalecimiento de la resiliencia, la implementación de programas de atención plena (mindfulness) y la oferta de servicios psicológicos o talleres de gestión emocional. Palabras como "ansiedad" y "estrés" reflejan la urgencia de intervenir en este ámbito para prevenir problemas de salud mental derivados de las demandas del entorno laboral.

Asimismo, la mención de términos como "familia" y "necesidades" sugiere que los trabajadores enfrentan dificultades en la conciliación de la vida laboral y personal, lo que requiere estrategias de afrontamiento más integrales. Medidas como horarios flexibles, programas de apoyo familiar y políticas de desconexión laboral son fundamentales para reducir la interferencia entre estos ámbitos. Promover el uso de estrategias de afrontamiento colectivas, como el fortalecimiento del trabajo en equipo y el desarrollo de redes de apoyo entre los empleados, también resulta clave. Esto no solo alivia la carga emocional individual, sino que mejora el clima organizacional y refuerza la percepción de apoyo social, un factor protector frente al estrés laboral. Implementar estrategias de afrontamiento tanto a nivel individual como organizacional puede transformar los factores psicosociales de riesgo en oportunidades de crecimiento y desarrollo. Al proporcionar a los empleados herramientas para enfrentar los desafíos del entorno laboral, se fomenta su bienestar

integral, lo que repercute positivamente en la productividad y el clima organizacional.

A partir de los datos recabados en la siguiente fase de datos cualitativos se obtuvieron diferentes categorías de análisis en las que se encuentran conceptos clave relacionados con los factores de riesgo psicosocial dentro de una empresa de calzado. Categorías como "trabajo", "condiciones de trabajo", "estrés", "jornada laboral", "riesgos", "salud", "cansancio", "dolor", "atención" y "necesidades" destacan como aspectos centrales, sugiriendo una relación directa entre las condiciones laborales y el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Una de las categorías que más se presentó es la de "condiciones de trabajo", lo que sugiere una de las mayores preocupaciones de los trabajadores, al igual que un elemento principal de los factores de riesgo psicosocial porque esto incluye aspectos como la carga laboral, la falta de descanso y la interacción constante con compañeros, jefes y clientes.

Como se menciona en el siguiente ejemplo recuperado de uno de los trabajadores entrevistados:

“Pues si me gusta el trabajo, la paga es buena en temporada alta, pero es una friega, porque me tocan como 170 pares al día de hormar, si es que no se manchan y me pone hasta 300 de los sencillos cuando me aplican ese trabajo más de las horas porque ya ni para tragar me da tiempo, mejor limpio la maquina si no me echan la culpa que se atasca y es un problemón. Ya llego a la casa devastado que hasta le digo a mi mujer que me sobre la espalda y me truene” (Entrevistado 9).

El testimonio del entrevistado 9 nos muestra elementos referentes a la jornada de trabajo donde menciona “temporada alta”, “trabajo más de las horas” haciendo alusión con ello a diferencias constantes en sus horas de trabajo dependiendo la demanda del producto, al igual que se refleja la carga de trabajo con ello, porque su paga depende de la producción que tenga de zapatos que puede ser hasta del doble, afectando sus actividades ordinarias como el saciar sus necesidades básicas que son alimentarse, descanso, entre otras. Mostrando con ello afectaciones en su salud como lo marca con el dolor de espalda y con el tiempo podrían presentarse más. Para poder analizar este testimonio nos sirve la teoría de la Demanda-Control de Karasek la cual indica que los niveles de estrés en el trabajo se derivan de las exigencias laborales combinadas con el control que tiene el trabajador sobre

sus tareas, como nos los indica el entrevistado al expresar una alta carga de trabajo cuando realiza hasta 300 pares, haciendo que tenga una gran exigencia física y mental, que se deriva en una sobrecarga que empeora por la falta de autonomía al no tener un margen de acción para regular su ritmo de trabajo o evitar las tareas adicionales que le asignan en su centro de trabajo. Con ello igual esta la presión impuesta por sus superiores para evitar errores y la necesidad de mantener su área de trabajo para no recibir regaños o ser culpado por desperfectos que refleja una situación de baja capacidad para la toma de decisiones, que como nos marca la teoría, incrementa el riesgo de estrés laboral (Karasek, 1979).

Además, desde otra perspectiva teórica como lo es la de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist, lo que menciona el entrevistado 9, muestra un desequilibrio entre el esfuerzo que fue invertido y la recompensa recibida en su forma monetaria que parece ser insuficiente en relación con la intensidad de la actividad y el desgaste físico que puede implicar enfermedades como lo puede ser su dolor de espalda que puede agravarse, esto nos marca un impacto significativo en su salud, que hace alusión a la teoría de que el esfuerzo desarrollado supera los beneficios obtenidos del trabajo. Como consecuencia se pueden generar trastorno músculo-esqueléticos, desgaste físico, lo que a largo plazo podría reflejarse en problemas de salud más graves y una disminución en su calidad de vida y desempeño laboral (Siegrist, 1996).

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, el entorno de trabajo debe promover un equilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de los empleados para responder a ellas, evitando condiciones que generan estrés o desgaste físico y emocional. Durante el trabajo de campo se observó que muchas de las actividades o tareas que realizan los trabajadores son repetitivas, como el ensamblaje de productos, que pueden derivar en fatiga y monotonía. Otras categorías clave que se presentan como lo son el "dolores musculares", "dolores de cabeza" y "síntomas de enfermedades" resaltan problemas físicos que enfrentan los trabajadores. Estas afecciones pueden deberse a posturas inadecuadas, movimientos repetitivos como lo son cortar, coser o ensamblar piezas de calzado, los lleva a desarrollar lesiones musculares o articulares a lo largo del tiempo, al igual que la presencia de otras enfermedades por las condiciones de las tareas que se realizan.

Otras categorías que son significativas para el estudio son "riesgos", "accidentes" y

"condiciones del ambiente u entorno" que hacen alusión a la exposición a peligros dentro del sistema laboral. Esto incluye riesgos físicos (por maquinaria, herramientas, o materiales) y psicosociales, tal como se presenta en los siguientes testimonios recuperados:

“Pues algo que considero un riesgo son cuando nos ponen a cargar mucho peso de las cajas, y también que pongan mercancía en lugares bien altos porque soy bajita y no alcanzo entonces uso el banco para alcanzar, pero una vez me caí, no me paso nada, pero pues podría verme roto algo. Y también cuando nos ponen a limpiar el piso está bien mojado y te puedes resbalar” (Entrevistado 14).

“Hablando de riesgos creo que tropezar o resbalar por las escaleras. NO me gusta del trabajo, pues considero que las horas de trabajo, son demasiadas y agotadoras por el hecho de que es mucho tiempo; y en ciertas ocasiones hay actividades que son muy pesadas en cuanto al esfuerzo físico como por ejemplo cargar pesado en cuestión de la mercancía y sin alguna medida de seguridad” (Entrevistado 2).

Las anteriores entrevistas reflejan elementos que afectan la salud física y mental de los trabajadores dentro del centro de trabajo, que como nos indica Neffa (2015) los riesgos psicosociales se clasifican en relación con la organización del trabajo, el contenido de la tarea, las condiciones laborales y el contexto socioeconómico, como se identifican con el entrevistado 14 los riesgos relacionados con la seguridad y condiciones de trabajado inadecuadas, como se refleja con la carga de peso excesiva y la necesidad de utilizar una herramienta como lo es el banco para alcanzar la mercancía en lugares poco accesibles sin las medidas de seguridad adecuadas, lo que representa un riesgo ergonómico y físico, que puede llevar a accidentes laborales, como lo puede ser una caída, lesiones musculares, o algo más grave dependiendo el impacto. De igual forma menciona el riesgo de resbalar al limpiar los pisos mojados, que muestra poca o falta de protocolos de seguridad al realizar estas actividades. En cuanto al entrevistado 2 se destacan los factores de riesgo psicosocial como lo son la organización del trabajo y el esfuerzo físico excesivo al pasar por jornadas de trabajo demasiado largas junto con una sobrecarga de trabajo que genera fatiga extrema y puede traer consigo enfermedades de diverso tipo. Por las condiciones de trabajo que mencionan los entrevistados y la falta de medidas de seguridad en algunas actividades se denota una negligencia en la implementación de condiciones de trabajo seguras y

adecuadas para garantizar un óptimo desempeño de los trabajadores que impacta en su bienestar físico y psicológico. Con ello se resalta la importancia de la identificación e implementación de estrategias de prevención y capacitación en los temas de la salud en el trabajo para reducir la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Los riesgos y condiciones que se mencionan hacen alusión a la exposición a peligros dentro del entorno laboral; esto incluye riesgos físicos (por maquinaria, herramientas, o materiales) y psicosociales. Con ello se enfatiza la necesidad de evaluar y mitigar riesgos tanto físicos como psicosociales en los entornos laborales, por lo que constantemente se deben estar impartiendo capacitaciones a los trabajadores, reducir zonas de riesgo o que pudieran provocar accidentes. Se habla de una combinación de factores físicos, emocionales, económicos y sociales que afectan el bienestar de los trabajadores en una empresa de calzado. El estrés, la fatiga, los problemas económicos y la interferencia trabajo-familia emergen como preocupaciones centrales, se revela una clara interacción entre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y las dinámicas personales de los empleados por ello es importante abordar como el estrés, la seguridad, la autonomía y el equilibrio vida-trabajo para garantizar el bienestar de los trabajadores y mejorar la productividad en una empresa de calzado. Como lo mencionan diversos modelos teóricos, un entorno laboral saludable depende de satisfacer las necesidades humanas básicas, proporcionar un ambiente seguro y fomentar la interacción positiva entre empleados y líderes.

Uno de los factores que más se presenta o relevancia tiene es la carga de trabajo, entendida como la carga física, psicológica o cognitiva que al intensificarse genera cansancio excesivo, dolores musculares, estrés y otras enfermedades psicosomáticas. Dentro de esta empresa uno de los temas que con más frecuencia se mencionaban es sobre las altas metas que tienen que alcanzar en ciertas temporadas que consideran altas, en donde sus horas de trabajo aumentan y también la presión ejercida con el pago a destajo que depende de cuantos pares producen al día, al final de semana será su pago, al igual que tener un trabajo repetitivo llegan a generar un desgaste físico y emocional muy alto que pueden llegar a generar un rompimiento en el sistema de producción al disminuir el rendimiento de los trabajadores.

El esquema presentado evidencia una red compleja de factores psicosociales de riesgo que afectan las condiciones laborales, específicamente en el contexto de una empresa de calzado. Se identifican categorías clave como el ambiente laboral, la carga de trabajo, los problemas psicológicos y sociales, y las dinámicas familiares.

Las "condiciones en el ambiente de trabajo" se presentan como un eje central, influenciado por aspectos como lugares reducidos, jornadas extensas, y la presencia de áreas de peligro. Estas condiciones afectan tanto la seguridad física como la estabilidad emocional de los trabajadores. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), un ambiente físico inadecuado aumenta la percepción de estrés y el riesgo de accidentes, especialmente en sectores manufactureros con espacios reducidos y maquinaria pesada. En una empresa de calzado, trabajar en áreas congestionadas puede limitar el movimiento seguro, mientras que jornadas largas intensifican el cansancio físico y mental. Por consiguiente, uno de los factores que tienen gran relevancia es la carga de trabajo, o de igual manera entendida como la sobrecarga de trabajo que se presenta de forma recurrente, se identifica tanto la "carga física" como la "carga psicológica o cognitiva", que juntas generan cansancio excesivo, dolores musculares y estrés; dentro de las consecuencias de una carga laboral elevada combinada con un bajo control sobre las tareas incrementa los niveles de estrés y el riesgo de enfermedades psicosomáticas, en esta empresa uno de los temas que era muy frecuente entre los trabajadores del sector de producción es sobre las altas metas que tienen que alcanzar en ciertas temporadas, al igual que el pago a destajo que depende de cuantos pares produjeran a la semana seria su paga, al igual que tener un trabajo repetitivo llegan a generar desgaste físico y emocional. Entre ellos se destacan problemas como la ansiedad, el estrés, el enojo y el bajo autoestima que pueden surgir por esto o igual por la falta de capacitación, presión laboral y problemas en las relaciones interpersonales; un trabajador de calzado sometido a exigencias excesivas, sin apoyo psicológico o reconocimiento, puede desarrollar problemas de autoestima y malestar emocional. Al tener una gran sobrecarga de trabajo genera una interferencia entre el trabajo y la familia aparece como una preocupación significativa, vinculada a "problemas económicos", "cuidado de los hijos" y "falta de tiempo libre". Estos elementos generan conflictos y estrés adicional; las demandas laborales que interfieren con las responsabilidades familiares crean un

desbalance que afecta el bienestar integral del trabajador. Es muy notable que la falta de equilibrio entre trabajo y vida personal incrementa el riesgo de burnout, un síndrome relacionado con el agotamiento emocional y físico; como lo podemos ver en estos trabajadores que al tener una larga jornada laboral dificultan que se relacionen con sus familiares o que atiendan sus responsabilidades fuera del trabajo, desde las actividades del hogar, hasta otras que en ciertos momentos puede generar frustración y afecta el desempeño del trabajador.

En cuanto a las relaciones laborales se destaca un “liderazgo negativo” y las "relaciones negativas en el trabajo" destacan como factores que agravan los riesgos psicosociales. Esto incluye prácticas de bullying, falta de apoyo por parte de líderes y conflictos entre compañeros, según la NOM-035-STPS, las relaciones laborales negativas impactan directamente en la salud emocional de los empleados, afectando su productividad y satisfacción laboral, en una empresa, un líder que no brinda retroalimentación positiva o fomenta un ambiente hostil puede generar insatisfacción y desmotivación.

El esquema de la red general presenta una visión clara de cómo los factores psicosociales interactúan y generan riesgos en el ambiente laboral de una empresa de calzado. Elementos como la sobrecarga de trabajo, las relaciones laborales negativas, la interferencia trabajo-familia y la falta de capacitación constituyen riesgos importantes para el bienestar de los empleados.

A partir del análisis de las gráficas y esquemas presentados, se pueden inferir algunas estrategias de afrontamiento que los trabajadores han adoptado frente a los factores psicosociales de riesgo en su entorno laboral. Estas estrategias, aunque no son directamente visibles en las gráficas, pueden deducirse a partir de los niveles de riesgo y las categorías evaluadas.

- Adaptación a las condiciones del ambiente de trabajo: En el dominio del ambiente de trabajo, donde la mayoría de los trabajadores presenta un nivel de riesgo bajo o nulo, es posible que los empleados hayan desarrollado mecanismos de adaptación a las condiciones físicas o emocionales del entorno laboral. Esto podría incluir la aceptación de las condiciones como parte del trabajo o el uso de recursos personales para mitigar los efectos de un ambiente adverso.

- Esfuerzo sostenido frente a la carga de trabajo: En el caso de la carga de trabajo, los altos niveles de riesgo sugieren que los trabajadores han estado enfrentando demandas excesivas. Es probable que, para cumplir con estas exigencias, recurran a estrategias como trabajar horas extra, sacrificar tiempo personal o priorizar tareas laborales sobre otras áreas de su vida, lo cual puede estar contribuyendo al deterioro de su bienestar.
- Aceptación de la falta de control: Los resultados en el dominio de falta de control sobre el trabajo muestran un riesgo significativo. Esto podría indicar que los empleados, al no tener autonomía suficiente, optan por aceptar las decisiones externas y adaptarse a los lineamientos establecidos, lo que puede ser una estrategia de afrontamiento basada en la resignación.
- Compensación en las relaciones interpersonales: Un aspecto positivo observado es que la mayoría de los trabajadores percibe relaciones laborales favorables (riesgo nulo o bajo). Esto sugiere que los empleados podrían estar utilizando las relaciones interpersonales como un recurso de afrontamiento, buscando apoyo emocional y colaboración entre compañeros para enfrentar las demandas del trabajo.
- Minimización de conflictos trabajo-familia: Aunque la interferencia entre la vida laboral y familiar es un área crítica, algunos trabajadores pueden estar manejando este conflicto mediante la reorganización de sus horarios personales, delegando responsabilidades familiares o disminuyendo actividades personales para cumplir con las demandas laborales. Sin embargo, estas estrategias no siempre son sostenibles y podrían estar contribuyendo al estrés.
- Evitación de conflictos de violencia: En el dominio de la violencia, donde los riesgos reportados son bajos, es posible que los trabajadores recurran a estrategias como evitar enfrentamientos o establecer límites en las interacciones conflictivas. Sin embargo, esto no necesariamente implica que la violencia no exista, sino que podría estar siendo evitada o ignorada como estrategia de afrontamiento.

Aunque estas estrategias pueden ayudar temporalmente a los trabajadores a lidiar con los factores psicosociales de riesgo, muchas de ellas no son sostenibles a largo plazo y podrían contribuir al agotamiento físico y emocional. Es fundamental que la empresa

intervenga para proporcionar un entorno laboral que reduzca los riesgos y fomente estrategias de afrontamiento más saludables y efectivas, como el acceso a programas de bienestar y el fortalecimiento del liderazgo positivo. Esto permitirá que los trabajadores no tengan que depender exclusivamente de sus propios recursos para enfrentar las adversidades del entorno laboral.

X. Conclusiones

El estudio muestra de manera sencilla el diagnóstico obtenido en trabajadores de la industria del calzado de manera general y una de las primeras fase, la cuantitativa y los resultados cualitativos cuenta de que efectivamente existen diferencias en cada uno de los procesos de trabajo, siendo la manufactura y comercio los de mayor peligro como se observó en las gráficas anteriores por unidad en donde se ubican en un riesgo alto manufactura con un porcentaje de 24.3% y comercio con un 16.2%. Las condiciones de trabajo en el proceso de manufactura de calzado son condiciones precarias en cuando al estado de las instalaciones y los diferentes materiales que se utilizan durante las fases del proceso y el proceso más moderno, pero que también implica una serie de riesgos, es el de comercialización; el cual, debido a los actuales medios de comunicación y redes sociales, cumple con su cometido de venta cada nueva temporada.

En el caso del proceso de distribución, los factores psicosociales ubicados, son principalmente Meso (propios de la tarea) y refieren actividades como carga, descarga del producto, traslado del calzado a los diferentes centros de venta. Los otros factores ubicados, son factores Macro, refieren la peligrosidad de transitar por rutas y caminos que son especialmente peligrosos, aunque la empresa siempre toma en este caso, las medidas precautorias necesarias.

A partir del análisis de las gráficas presentadas, es evidente que la organización enfrenta importantes desafíos relacionados con los factores psicosociales de riesgo establecidos en la NOM-035-STPS-2018. Los resultados permiten identificar tanto áreas críticas como fortalezas que requieren atención y seguimiento.

En primer lugar, los factores propios de la actividad y la carga de trabajo emergen como los dominios más preocupantes. Más del 70% de los trabajadores se encuentra en niveles de riesgo muy alto en estas categorías, lo que sugiere que las tareas asignadas exceden las capacidades físicas y mentales de los empleados. Esto genera una sobrecarga laboral significativa que afecta la salud, productividad y satisfacción en el trabajo. La jornada de trabajo también muestra un alto porcentaje de riesgo muy alto (45.9%), indicando que los horarios laborales no están adecuadamente balanceados y que los trabajadores enfrentan jornadas extensas o mal organizadas. Estas condiciones pueden

derivar en agotamiento físico y emocional.

Otro dominio crítico es la interferencia entre la relación trabajo-familia, donde el 32.4% de los trabajadores reporta riesgo muy alto. Esto indica que las demandas laborales están impactando negativamente la vida personal y familiar de los empleados, lo cual podría generar estrés, conflictos y desmotivación. Además, la falta de control sobre el trabajo, con un 37.8% de riesgo muy alto, resalta una percepción de falta de autonomía y participación en las decisiones laborales, lo que puede aumentar los niveles de estrés y reducir el sentido de pertenencia.

Por otra parte, en los dominios de liderazgo y relaciones en el trabajo, aunque predominan los riesgos bajos o nulos, aún se identifican áreas de mejora. Un porcentaje menor pero relevante de trabajadores enfrenta riesgos altos o muy altos, lo que sugiere que algunos líderes requieren desarrollar mejores habilidades de comunicación, gestión emocional y resolución de conflictos para fortalecer el clima laboral.

En cuanto al ambiente de trabajo, aunque la mayoría de los trabajadores lo perciben como adecuado, un 10.8% se encuentra en riesgo muy alto, lo que evidencia que ciertas áreas específicas requieren mejoras en las condiciones físicas, seguridad o bienestar emocional. Finalmente, el dominio de violencia presenta niveles menores de riesgo, pero cualquier indicio de conductas violentas debe ser atendido con prioridad para garantizar un ambiente laboral seguro.

Las áreas de mayor riesgo se relacionan con la carga de trabajo, la organización del tiempo, el equilibrio entre la vida personal y laboral, y la falta de control en las actividades. Estas condiciones tienen un impacto significativo en la salud y bienestar de los trabajadores, así como en la productividad y clima organizacional. Por tanto, es crucial que la empresa implemente estrategias para redistribuir las cargas laborales, flexibilizar los horarios, fomentar un liderazgo efectivo, mejorar las condiciones del entorno laboral y promover políticas de balance trabajo-vida. Abordar estos factores no solo es esencial para cumplir con la NOM-035-STPS-2018, sino también para garantizar el desarrollo sostenible y saludable de la organización.

Referencias

- Andalucía, U. (2019). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica. España.
- Aguado Romero, G. (2021). *La participación gubernamental en el diseño de estrategias comerciales para la industria del calzado en México, desde la perspectiva de los derechos económicos, sociales y culturales*. Revista Misión Jurídica, 14(20), 160-173. <https://doi.org/10.25058/1794600X.1915>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *¿Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2019). Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Arcos López, R. D. (2017). Sistema de gestión por procesos en la empresa de calzado Rexell.
- Arias, M. (1999). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. World Wide.
- Becerra, D. C. y Guerrero, T. M. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, 17 (1): 118-132.
- Beltrán, C. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Psiquiatría, 40 (2).

- Bertely, M. (2000). Conocimiento nuestras escuelas. Un acercamiento etnográfico a la cultura escolar. Paidós 1 (6).
- Bestraten, M., Cavaría, R., Hernández, A., Luna, P., Nogareda, C., Nogareda, S., ... & Solé, M. D. (2008). Ergonomía. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Quinta edición.
- Carrillo, M.A. (2007). *Teorías sobre la estructuración productiva, Presencia de la industria maquiladora de exportación en Querétaro*. Fundación Universitaria de Derecho Administración y Política -Fundap.
- Caldera, J.F., Pulido, B.E. & Martínez, M.G. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos [Versión electrónica]. *Revista de Educación y Desarrollo*, 7, 77-82.
- Cáliz Salgado, J. P., & Miranda Tinoco, D. S. (2011). Análisis situacional del comportamiento del sector del calzado colombiano en los últimos diez años (2001-2010).
- Cepal, N. U. (2019). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. Objetivos, metas e indicadores mundiales.
- Cruz, N. J. C., Herrera, P. M. M., Soria, A. V. M., Berrú, C. B. C., & Morales, L. E. L. (2023). Factores psicosociales y su repercusión en el cuidador informal de pacientes con hipertensión: Psychosocial factors and their impact on the informal caregiver of patients with hypertension. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(5), 142-150.
- Chopra, S. & Meindl, P. (2001). *Supply Chain Management Strategy, Planning, and Operation*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Creswell, J. (2008). Mixed Methods Research: State of the Art. University of

Michigan.<http://www.ics.uci.edu/alspaugh/human/crewel.html>

Diniz, K., Magalhaes, A., Campos, C., Santos, A., Ribeiro, P. y Mendez, M. (2014). Hablando de la observación participante en la investigación cualitativa en el proceso salud-enfermedad. *Index de Enfermería*, 23 (2), 75-79.

De la Poza, J. (1990). *Seguridad e Higiene profesional, con las normas comunitarias europeas y norteamericanas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=37712>

De la Garza, E. y Hernández, M. (2020). *Configuraciones productivas y circulatorias en los servicios y trabajo no clásico*. http://www2.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/ConfigTNC_Serv.pdf

Durkheim, Emile (2007). *The Division of Labor in Society*. New York: The Free Press. (Documento original publicado en 1893).

Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: El trabajo entre el estrés y la felicidad*. Ediciones Díaz de Santo. España.

Folkman, S., Lazarus, RS, Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, RJ (1986). Dinámica de un encuentro estresante: evaluación cognitiva, afrontamiento y resultados del encuentro. *Revista de personalidad y psicología social*, 50 (5), 992.

Fundación Estatal para la prevención de riesgos laborales, F.S.P. (2020). *Trastornos músculo esqueléticos (p. 34)*. Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-1-trastornosmusculoesqueleticos-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

Gallejos, W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista cubana de salud y trabajo*, 13 (3), 45-52.

Gaona, L. L., Hernández, R. H. y Aguilera, G. (2019). *La profesionalización de las empresas familiares, una necesidad para su continuidad*. Vincula Téctica, UANL. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.3.%20La%20p

rofesionalizaci%C3%B3n%20de%20las%20empresas.pdf

- García Guzmán, B. (2010). Inestabilidad laboral en México: el caso de los contratos de trabajo. *Estudios demográficos y urbanos*, 25(1), 73-101.
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas psychological*, 6(1), 105-114.
- González, L. (2020). Factores Psicosociales y salud mental en el trabajo. El impacto de los factores psicosociales en la salud mental de los trabajadores: Un análisis crítico. *Revista de Salud Ocupacional*, 15(2), 45-62.
- Grewal, D. & Levy, M. (2018). *M: Marketing* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Guayta López, G. E. (2016). *Estudio de proceso de producción de calzado y su incidencia en la productividad en la empresa Calzado Anabel S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2015* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica].
- Guardado, S. (2020). La NOM 035; Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial? Universidad Nacional Autónoma de México, 10 (20), 57-63.
- Haesbaert, R. (2013). Del mito de la desterritorialización a la multiterritorialidad. *Cultura y representaciones sociales*, 8(15), 9-42.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª. Ed.). McGraw-Hill.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST] (2023). *Informe anual de accidentes de trabajo en España: Datos 2023*.
- Iza Romo, J. E., Sarabia López, L. E., Sarabia Cruz, D. V., & Pérez Pérez, M. B. (2021). Riesgos Psicosociales en los trabajadores de un taller artesanal de calzado.

- Kabat, M. (2005). *Del taller a la fábrica: proceso de trabajo, industria y clase obrera en la rama del calzado, Buenos Aires 1870-1940* (Vol. 1). Ediciones ryr.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24 (2), 285-308.
- Lee, N. y Lings, I. (2008). *Doing business research. A guide to theory and practice*. Sage Publications
- Martínez Mesias, J. P., Margalina, V. M., Benítez Gaibor, y Zurita Mesa, E. D. L. M. (2018). Relational coordination in the footwear manufacturing value chain of the province of Tungurahua, Ecuador. International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics. Cham: Springer International Publishing, (1), 370-379. <https://redi.cedia.edu.ec/document/440431>
- Martínez, J. P., Ruiz Esteban, Méndez, I., C., Fernández Sogorb, A., & García Fernández, J.M. (2020). Profiles of Burnout, Coping Strategies and Depressive Symptomatology. *Frontiers in psychology*, 11, 591. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32300323/>
- Martínez, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión Redalyc*. 1 (20), 165-193. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Martínez, B. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSQ ISTAS 21*. Universidad Politécnica de Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17154/1/UPS-GT002544.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113
- Mattié, M. (1991). El sector informal urbano; Una aproximación a su estudio en el Área

Metropolitana de Mérida. Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Economía, 7 (7), 59-80.

Marx, K. (2005). La tecnología del capital: subsunción formal y subsunción real del proceso de trabajo al proceso de valorización: extractos del manuscrito, 1861-1863. Itaca

Mccann, M. (2001). Cuero, pieles y calzado. In Industrias Textiles y de confección (pp. 88.1-88.13). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <https://www.insst.es/documents/94886/161971/Capítulo+88.+Cuero,+pieles+y+calzado>

Monte, P. (2014). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: estrés, mobbing, burnout, depresión*. En educación y entorno territorial de la Universitat de València. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6426577>

Monte, J. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista medicina y seguridad en el trabajo*. 57(1), 1-262.

Montero, A. (2018). *La utilización de una metodología mixta en investigación social*. Ediciones UTMACH, 1 (1), 164-185.

Moreno, L., García., Valdehita, S. y Días, M. (2008). Psicología y riesgos laborales. emergentes, los riesgos psicosociales. *Psychology and emerging labor risks*, 7 (2). <https://doi.org/10.57087/edupsykhe.v7i2.3808>

Moreno, A. (2014). Derivas de un neófito: preguntas y posibles metáforas en torno a la etnografía virtual. En M. P. Bianchi y L. R. Sandoval. (Ed.), *Habitar en la Red* (pp. 301- 321). Editorial Universitaria de la Patagonia.

Moreno-Acero, I. D., Velásquez, M. L. S., & Vargas, A. M. C. (2022). Desterritorialización y transformación de las dinámicas cotidianas de las familias víctimas del conflicto armado colombiano. *Collectivus, revista de ciencias sociales*, 9(2), 175-232.

- Muñoz, D., Matabanchoy, S. y Guevara, N. (2020). Empresas familiares: Definiciones, características y contribuciones. *Revista Tendencias* 20 (1), 197-220.
<https://doi.org/10.22267/rtend.202101.133>
- Neff, K. (2011). *Autocompasión: El poder comprobado de ser amable contigo mismo*. Hachette UK.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo, contribución a su estudio*. Centro de estudios e investigaciones laborales. Argentina.
- Nieto, R. (1998). Lo imaginario como articulador de los órdenes laboral y urbano. *Alteridades*, 8 (15), 121-129.
- Noriega, M. (1989). *En defensa de la salud en el trabajo*. México: SITUAM.
<https://proverifica.com/documentos/El%20trabajo,%20sus%20riesgos%20y%20la%20salud.pdf>
- Noriega, M. Franco, G. Martínez, S, et al (1999). *Programa para la evaluación y el seguimiento de la salud de los trabajadores (PROESSAT)*. Una propuesta metodológica, UAM-X.
- Núñez, C. y Belmonte, R. (2018). *La sucesión en la empresa familiar mexicana. Publicaciones empresariales*. UNAM FCA Publishing.
- Ojeda Gómez, J. (2007). Ventaja competitiva: El reto de las PyME en la industria del calzado. *Revista venezolana de gerencia*, 12(40), 513-533.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*.
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (1948). *Concepto de salud*.
<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- Oszlak, O., & Oquist, P. H. (1970). Estructural-funcionalismo: un análisis crítico de su

estructura y función.

Pando M., Hernández, J. y Acosta, M. (2008). *Factores psicosociales de riesgo de trabajo en la empresa*. Cuba, Edit. Red, Iberoamericana de Riesgos Psicosociales Laborales.

Pérez Mayorga, E. I. (2018). Medición de la salud del trabajador del sector calzado en el cantón Cevallos [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0fb608f9-126f-48b9-8db7e1ac3e03e180/content>

Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67). Editorial Sal Terrae.

Prodi G. (1981). Salute/malattia. *Enciclopedia*, (12)(1). Turín. Einaudi.

Quick, JC, y Tetrick, LE, (2003). *Prevención en el trabajo: Salud pública en entornos ocupacionales*.

Ricalde, E. M. A., & Burguete, M. T. C. (2011). Condiciones de trabajo y riesgos para la salud de los artesanos de la madera en Dzityá. *Estudios de Antropología Biológica*, 15.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18 (52), 39-49.

Romo, J., López, Cruz, D., y Pérez, M. (2021). *Riesgos Psicosociales en los trabajadores de un taller artesanal de calzado*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25757>

Rummler, G. A., & Brache, A. P. (2012). *Improving performance: How to manage the white space on the organization chart*. John Wiley & Sons.

Salazar, N. (2009). *Procesos y organización del trabajo: elementos incidentes en la*

conformación de una agenda social integracionista. *Visión Gerencial*, 1 (1), 139-156. Universidad de los Andes.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880014>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27

Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N. y Benoit, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo*, 16 (50), 67-74.

Smith V. (1994). Braverman's Legacy – The labor Process tradition at 20. *Work and Occupations*, 21 (4), 403-422.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS] (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, Segunda Sección

Serrano Rodriguez, J. (2023). Lo Psicosocial, una aproximación conceptual desde la Psicología Conductual.

Soto, M. (2013). La empresa familiar en México. Situación actual de la investigación. *Redalyc Contaduría y Administración*, 58 (2), 135-171.

Suárez, E. (2021). *Estudio comparativo de riesgo psicosocial entre dos empresas de producción de calzado de caucho de la ciudad de Ambato* Bachelor's. Repositorio PUCE. Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3328>

Thompson, P., & Vincent, S. (2010). Labour process theory and critical realism. *Working life: Renewing labour process analysis*, 1 (1), 47-69.

Valverde, C. V., López, M. C., & Ring, J. M. (2003). Estrategias de

afrentamiento. *Medicina clínica en psiquiatría y psicología*, 425-436.

Velástegui, S. (2020). *Identificación de los factores de riesgo en los puestos de trabajo de la empresa de calzado Arguz en la ciudad de Ambato*, Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

William, J. y Carmichael, D. (2010). *Antecedentes de la industria del calzado y la auditoría interna en el Salvador*. Universidad Tecnológica de el Salvador.

Zemelman, H. (2006). *El conocimiento como desafío posible*. México: Instituto Politécnico Nacional.

Zúniga, M. A., Carrillo, G. T., Fos, P. J., Gandek, B., & Medin, M. R. (1999). Evaluation of health status using Survey SF-36: preliminary results in Mexico. *Encuesta Individual para la Evaluación de la Salud de los Trabajadores. Salud Pública de México*, 41(2), 110-118.

Anexos

Consentimiento Informado 1

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio se constata que Cindy Lizeth Godínez Hernández quien se encuentra actualmente adscrita en el Posgrado en la **Maestría** de Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo, perteneciente a la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad Autónoma de Querétaro y como programa dentro del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONAHCYT) bajo la dirección de **Blanca Yasmín Montúfar Corona**, me ha explicado en qué consiste el proyecto de investigación denominado “***Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México***” el cual tiene como objetivo **Identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa de manufactura, distribución y comercialización.**

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Con base en lo anterior, hago constatar que he sido informado (a) de que mi participación en dicha investigación no implica ningún tipo de riesgo sobre mi salud, de índole física o emocional.

Por lo tanto, tengo el conocimiento de que nunca seré identificado (a) y siempre se mantendrá el anonimato y confidencialidad de mi identidad personal. Acepto que los datos demográficos (nombre opcional, edad, sexo, profesión, estado civil, nivel de estudios, etc.), los datos de las entrevistas a profundidad y de las encuestas sean analizados y discutidos. Autorizo su uso de publicación, solamente para la elaboración de reporte y carpeta de evidencias.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro que he sido informado e invitado a participar en la investigación denominada “***Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México***”, Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento, a menos que desee lo contrario. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Asimismo, estoy en conocimiento que no habrá retribución por la participación en este estudio. De igual manera, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí acepto

voluntariamente participar en este estudio, he recibido una copia del presente documento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

He leído la información proporcionada, estoy de acuerdo y, de manera voluntaria, doy mi consentimiento para participar en esta investigación.

Nombre: _____

Firma: _____

Confirmo que el participante ha dado su consentimiento libremente.

Nombre de la investigadora: _____

Firma: _____

Firma: _____

Director(a) de Tesis

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Firma: _____

Codirector(a) de tesis

Dr. Eduardo Luna Ruiz

Consentimiento Informado 2

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, de _____ años de edad, expreso libremente que, acepto de manera voluntaria que se me incluya como participante en el proyecto de investigación denominado: Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México, llevada a cabo por la Lic. Cindy Lizeth Godínez Hernández, como parte del programa de Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo (UMEST-UAQ), siendo la Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona, Directora de Tesis y el Dr. Eduardo Luna Ruiz como Codirector de Tesis.

Dicho proyecto tiene los siguientes objetivos:

Objetivo general

Identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México.

Objetivos particulares

1. Comparar en qué proceso se identifica mayor presencia de los factores psicosociales de riesgo.
2. Describir las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante los factores psicosociales de riesgo.

Por lo tanto, acepto participar en la aplicación de esta encuesta de las guías de referencia de la NOM-035-STPS-2018, la encuesta individual sobre daños a la salud, escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés junto con las entrevistas realizadas.

Comprendo en su totalidad la información sobre dicho proyecto, riesgos si los hubiera y beneficios directos e indirectos de mi participación en el estudio, en el entendido que:

- Mis datos personales no serán publicados, ni mi nombre, ni mis datos personales.
- Mi participación como trabajador en la citada investigación no repercutirá en mis actividades ni en mis evaluaciones.
- No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación.

•Puedo retirarme del proyecto en cualquier momento si lo considerara conveniente de acuerdo con mis intereses pudiendo recuperar la información obtenida de mi participación.

•No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.

•Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un número de clave que ocultará mi identidad.

•Podré participar en la fase formal de trabajo de campo, si es de mi interés.

•Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable: Lic. Cindy Lizeth Godínez Hernández, correo electrónico: cgodinez30@alumnos.uaq.mx

Lugar y fecha: _____

Nombre y firma del participante: _____

Nombre y Firma de quien proporcionó la información del consentimiento informado:

Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
Facultad de Psicología
Unidad Multidisciplinaria de Estudios sobre el Trabajo

Proyecto de investigación

**Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de
manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México**

Cuadernillo de aplicación

Fase cuantitativa

Contenido

1. Acuerdo de confidencialidad y carta de consentimiento informado
2. Encuesta individual para la evaluación de la salud de los trabajadores
3. Guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018 para evaluar las condiciones y el medio ambiente de trabajo
4. Guía de referencia I de la NOM-035-STPS-2018 para evaluar la exposición de los trabajadores a condiciones de violencia y acontecimiento traumático severo.
5. Formato de seguimiento



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA



ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, de _____ años de edad, expreso libremente que, acepto de manera voluntaria que se me incluya como participante en el proyecto de investigación denominado: Factores de Riesgo Psicosocial en una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México, llevada a cabo por la Lic. Cindy Lizeth Godínez Hernández, como parte del programa de Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo (UMEST-UAQ), siendo la Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona, Directora de Tesis y el Dr. Eduardo Luna Ruiz como Codirector de Tesis.

Dicho proyecto tiene los siguientes objetivos:

Objetivo general

Identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los trabajadores de una empresa de manufactura, distribución y comercialización de calzado en el Estado de México.

Objetivos particulares

1. Comparar en qué proceso se identifica mayor presencia de los factores psicosociales de riesgo.
2. Describir las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante los factores psicosociales de riesgo.

Por lo tanto, acepto participar en la aplicación de esta encuesta de las guías de referencia de la NOM-035-STPS-2018, la encuesta individual sobre daños a la salud, escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés junto con las entrevistas realizadas.

Comprendo en su totalidad la información sobre dicho proyecto, riesgos si los hubiera y beneficios directos e indirectos de mi participación en el estudio, en el entendido que:

- Mis datos personales no serán publicados, ni mi nombre, ni mis datos personales.
- Mi participación como trabajador en la citada investigación no repercutirá en mis actividades ni en mis evaluaciones.
- No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación.
- Puedo retirarme del proyecto en cualquier momento si lo considerara conveniente de acuerdo con mis intereses pudiendo recuperar la información obtenida de mi participación.
- No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.
- Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un número de clave que ocultará mi identidad.
- Podré participar en la fase formal de trabajo de campo, si es de mi interés.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA



•Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable: Lic. Cindy Lizeth Godínez Hernández, correo electrónico: cgodinez30@alumnos.uaq.mx

Lugar y fecha: _____

Nombre y firma del participante: _____

Nombre y Firma de quien proporcionó la información del consentimiento informado:

NO INVADA LOS
RECUADROS

FOLIO

			1
D	M	A	
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			9

Nombre del trabajador _____

I. DATOS GENERALES

2. Fecha en la que se llena la encuesta _____

3. Sede o subsede a la que pertenece _____

4. Edad (en años cumplidos) _____

5. Marque con una **X** el Género al que pertenece

1. Masculino _____ 2. Femenino _____

6. Marque con una **X** cuál es su estado civil actual

1. Soltero (a) _____ 3. Unión libre _____

2. Casado (a) _____ 4. Divorciado (a) _____

5. Viudo(a) _____

7. Marque con una **X** cuál es su nivel de escolaridad

1. Primaria _____ 3. Bachillerato _____

2. Secundaria _____ 4. Licenciatura _____

5. Otros _____

8. Antigüedad en el trabajo (años cumplidos) _____

9. Antigüedad en la zapatería (años cumplidos) _____



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA



NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN

FOLIO: _____

FECHA DE APLICACIÓN: _____

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

Instrucción: A continuación, se presentarán una serie de enunciados acerca de la actividad laboral que usted realiza, es necesario contestar a todos los enunciados, marcando con una X, la respuesta que más se acerca a las condiciones en las realiza su actividad laboral. No hay respuestas buenas ni malas, agradecemos su sinceridad.

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA



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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las 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					

Muchas gracias por su colaboración



Guía de Referencia I

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

Instrucción: A continuación, se presentarán una serie de enunciados acerca de la actividad laboral que usted realiza, es necesario contestar a todos los enunciados, marcando con una X, la respuesta que más se acerca a las condiciones en las realiza su actividad laboral. No hay respuestas buenas ni malas, agradecemos su sinceridad.

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
Ø Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
Ø Asaltos?		
Ø Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
Ø Secuestro?		
Ø Amenazas?, o		
Ø Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan 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?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿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?		

Gracias por su colaboración

Guion de entrevista

Guión de Entrevista

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿Tiene usted hijos?

Calidad de vida y trabajo doméstico

4. ¿Qué actividades realizas regularmente en tu casa?
5. ¿Cuánto tiempo tarda en transportarse de su casa al trabajo?
6. ¿En qué medio se transporta?
7. ¿Cuántas horas en promedio duerme en la noche?
8. ¿El salario que percibe le alcanza para cubrir sus gastos más necesarios?
9. ¿Usted cuenta con otro trabajo para el sostenimiento de su hogar?
10. ¿Para el sostenimiento del hogar hay otras entradas económicas en su casa?
11. ¿Estudia con regularidad (más de 5 horas, en promedio, a la semana)?
12. ¿Practica regularmente algún deporte o hace ejercicio?
13. ¿Se junta frecuentemente con amigos(as)?
14. ¿Sale a pasear frecuentemente con su pareja, sus hijos o algún familiar o amigo?
15. ¿Lee diariamente el periódico, revistas o libros?
16. ¿Realiza actividades comunitarias, políticas o de servicio?
17. ¿Ve televisión la mayor parte del tiempo libre?
18. ¿Fuma cigarrillos actualmente?
19. ¿Fumó cigarrillos en alguna época de su vida?
20. ¿Cuántos años ha fumado o fumó?
21. ¿En promedio cuántos cigarrillos fuma o fumó al día?
22. ¿Consume alcohol?
23. ¿Cuántas veces a la semana consume alcohol?
24. ¿Cuántas copas de alcohol consume a la semana?
25. ¿Considera usted que el consumo de estas sustancias está relacionado con el trabajo?
26. ¿Considera que su consumo va en aumento?

Condiciones y valoración del trabajo

27. ¿Cuál es tu puesto actual?
28. ¿Cuáles son tus funciones o actividades que realizas en el trabajo?
29. ¿Cuántos años llevas trabajando en la empresa?
30. ¿Cuántas horas labora usted a la semana?
31. ¿Cómo está organizada su jornada por horas a la semana?
32. ¿Le gustaría que sus hijos(as) trabajaran en lo mismo que usted?
33. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?

34. ¿Está interesado(a) en su trabajo?
35. ¿Cree usted que su trabajo es desafiante?
36. ¿Su trabajo le permite desarrollar sus habilidades y destrezas?
37. ¿Su trabajo le permite desarrollar su creatividad e iniciativa?
38. ¿Su trabajo le permite el aprendizaje de nuevos conocimientos?
39. ¿Puede usted decidir sobre cómo realizar su trabajo?
40. ¿Puede usted fijar el ritmo de trabajo?
41. ¿Sus compañeros(as) son solidarios(as) con usted y valoran su trabajo?
42. ¿Su trabajo es importante para sus superiores?
43. ¿Faltó al trabajo en los últimos 12 meses?
44. ¿En cuántas ocasiones distintas faltó al trabajo en los últimos 12 meses?
45. (Independientemente de cuántos días hayan sido en cada ocasión)
46. ¿Cuántas de estas ocasiones fue por motivos de salud?
47. ¿Cuántos días del año en total faltó por motivos de salud?

Riesgos y exigencias laborales

48. En su puesto de trabajo está expuesto(a) de manera excesiva o constante a:

Calor

Ruido

Humos

Gases o vapores

49. ¿Para realizar su trabajo utiliza computadora?
50. ¿Cuántas horas la utiliza al día en promedio?
51. ¿Cuántos días de la semana la utiliza en promedio?
52. ¿Cuántos años tiene utilizando la computadora?
- Durante el uso cotidiano que hace de computadoras personales en el trabajo se presentan las siguientes situaciones:
53. ¿La pantalla de datos refleja la luz artificial o natural?
54. ¿Titilan las letras de su computadora?
55. ¿El contraste luminoso entre las letras y el fondo de la pantalla es inadecuado?
56. ¿El contraste luminoso de las letras de los documentos manuscritos es inadecuado?

Uso de voz

57. ¿Cuántas horas al día hace uso de la voz de manera permanente?
58. ¿Ha recibido entrenamiento con algún logopeda o fonoiatra para el uso de la voz?
- Su puesto de trabajo lo(a) obliga a:
59. Una jornada semanal mayor de 48 hrs
60. Realizar trabajos pendientes en horas o días de descanso o vacaciones
61. No poder desatender su tarea por más de 5 minutos
62. Realizar una tarea muy minuciosa

63. Cubrir determinado núm. de cursos, clases, artículos y conferencias
64. Soportar una supervisión estricta
65. Tener un estricto control de calidad
66. Estar sin comunicación con sus compañeros
67. Trabajar en un espacio reducido

Su puesto de trabajo lo(a) obliga a:

68. Estar fijo en su lugar de trabajo
69. Realizar un trabajo aburrido
70. Ejecutar un trabajo peligroso
71. Recibir órdenes confusas o poco claras de su jefe(a)
72. Realizar un trabajo que le puede ocasionar algún daño a su salud
73. Realizar esfuerzo físico muy pesado
74. Adoptar posiciones incómodas o forzadas
75. ¿Al realizar su trabajo los hombros están tensos?
76. ¿Tiene que torcer o mantener tensa la o las muñecas para trabajar?
77. ¿Permanece de pie para trabajar?
78. ¿El peso del cuerpo recae sólo en uno de los pies, sin la posibilidad de descansar el pie en un escalón o periquera?
79. ¿Para trabajar permanece sentado(a) la mayor parte del tiempo?
80. ¿La superficie donde se sienta es incómoda?
81. ¿La definición de las letras del teclado es inadecuada?
82. ¿Considera inadecuado el nivel de iluminación para la realización de su trabajo?
83. ¿En el uso cotidiano de la computadora usted maneja el Mouse?

Daños a la salud

Fatiga neurovisual

84. ¿Ha tenido sensibilidad a la luz?
85. ¿Con frecuencia ha tenido visión borrosa?
86. ¿Ha notado visión doble?
87. ¿Ha tenido visión parpadeante?
88. ¿Ha tenido dificultad para enfocar?
89. ¿Usa usted lentes para corregir algún defecto visual?

Trastornos de la refracción

90. ¿Ha aumentado la graduación de sus lentes durante el último año?

Señale que tipo de problema tiene:

- Miopía
- Astigmatismo
- Presbicia

- Hipermetropía
- Otros (Especificar)

Síntomas, molestias y/o trastornos que ha padecido durante el último año

91. ¿Frecuentemente tiene dificultad para conciliar el sueño?
92. ¿Con frecuencia tiene sueño intranquilo?
93. ¿Se despierta pocas horas después de haberse dormido y ya no se puede volver a dormir?
94. ¿Le cuesta trabajo dormirse o permanecer dormido?
95. ¿Ha tenido dolor de cabeza más de dos veces por mes?
96. ¿El dolor de cabeza se presenta cuando está nervioso(a) o irritable?
97. ¿Está acompañado de náusea o vómito, mareo o visión borrosa? 19
98. ¿Antes de que aparezca el dolor tiene sensaciones que le avisan que va a aparecer?
99. ¿El dolor se presenta sólo en un lado de la cabeza?
100. ¿Se sofoca usted con pequeños esfuerzos?
101. ¿Tiene a menudo molestias en el corazón o en el pecho?
102. ¿A veces siente que se le quiere salir el corazón?
103. ¿Padece usted de palpitaciones frecuentemente, sin ninguna razón aparente?
104. ¿Tiene mal apetito?
105. ¿Sufre constantemente de estreñimiento o diarrea?
106. ¿Muy a menudo siente usted el estómago revuelto?
107. ¿Padece frecuentemente de náuseas o vómitos?
108. ¿Sufre de indigestión a menudo?
109. ¿Frecuentemente tiene dolores de estómago o enfermedades del mismo?
110. ¿Trabajan mal su estómago y sus intestinos? 32
111. ¿Usualmente tiene dificultades en su digestión? 33
112. ¿Frecuentemente sufre de malestar porque se llena de gases?
113. ¿Ha padecido en el último año alguna lesión en alguna de las siguientes partes del cuerpo que le dificulte o impida trabajar?
 - Cuello
 - Hombros, codos, muñecas o manos
 - Espalda, cintura, caderas o asentaderas
 - Muslos, rodillas, tobillos o pies
114. ¿En caso afirmativo el dolor se corre a la pierna?
115. ¿Ha tenido mucho dolor en la parte baja de la espalda?

Síntomas de túnel de carpo (trastorno en muñeca)

116. ¿En el último mes ha tenido alguno de los siguientes síntomas en la mano por lo menos una vez a la semana que le dificulte trabajar?

- Limitación de movimiento del dedo pulgar
- Temblor del pulgar
- Calor en las manos
- Rigidez en las manos

DISFONÍA

117. ¿Con frecuencia se queda ronco(a)?
118. ¿Al finalizar la jornada de trabajo siente que “pierde la voz”?
119. ¿Ha percibido alteraciones en su timbre de voz?
120. ¿Cuántas veces se le ha alterado el timbre de voz durante el último año?
121. ¿Durante el último año le ha diagnosticado un médico alguna de las siguientes enfermedades?:

- Hipertensión arterial (presión alta)
- Enfermedad coronaria (infarto, angina de pecho)
- Lumbalgia, lumbago o ciática
- Gastritis, úlcera gástrica, colon irritable o colitis nerviosa
- Depresión
- Várices
- Hemorroides
- Disfonía
- Síndrome del Túnel del carpo
- Reflujo gastroesofágico
- Ansiedad
- Cefalea tensional
- Diabetes

122. ¿Durante el último año utilizó su seguro de Gastos Médicos Mayores?

De acuerdo a lo que siente en este momento responda las siguiente preguntas:

123. ¿Siente pesadez en la cabeza?
124. ¿Siente el cuerpo cansado?
125. ¿Tiene cansancio en las piernas?
126. ¿Tiene deseos de bostezar?
127. ¿Siente la cabeza aturdida, atontada?
128. ¿Esta soñoliento(a) (con sueño)?
129. ¿Siente la vista cansada?
130. ¿Siente rigidez o torpeza en los movimientos?
131. ¿Se siente poco firme e inseguro(a) al estar de pie?
132. ¿Tiene deseos de acostarse?
133. ¿Siente dificultad para pensar?
134. ¿Está cansado(a) de hablar?
135. ¿Está nervioso(a)?

- 136. ¿Se siente incapaz de fijar la atención?
- 137. ¿Se siente incapaz de ponerle interés a las cosas?
- 138. ¿Se le olvidan fácilmente las cosas?
- 139. ¿Le falta confianza en sí mismo(a)?
- 140. ¿Se siente ansioso(a)?
- 141. ¿Le cuesta trabajo mantener el cuerpo en una misma postura?
- 142. ¿Se le agotó la paciencia?
- 143. ¿Tiene dolor de cabeza?
- 144. ¿Siente los hombros entumecidos?
- 145. ¿Tiene dolor de espalda?
- 146. ¿Siente opresión al respirar?
- 147. ¿Tiene sed?
- 148. ¿Tiene la voz ronca?
- 149. ¿Se siente mareado(a)?
- 150. ¿Le tiemblan los párpados?
- 151. ¿Tiene temblor en las piernas o los brazos?
- 152. ¿Se siente mal?

Accidentes

- 153. ¿Durante el último año ha sufrido algún accidente de trabajo?
- 154. ¿Estuvo incapacitado a causa del accidente?
- 155. ¿Durante el último año ha sufrido algún accidente en trayecto?
- 156. ¿Estuvo incapacitado a causa del accidente en trayecto?

General

- 157. ¿Has identificado riesgos o algo que no te guste de tu trabajo?
- 158. ¿Algo que te gustaría cambiar en tu trabajo?
- 159. ¿Cuál es tu salario?
- 160. ¿Recibes comisiones o bonos en tu trabajo?