



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
**Facultad de Psicología**  
**Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre El Trabajo**

Factores de riesgo psicosocial en operadores especializados de una empresa transportista de materiales peligrosos, base centro

**Tesis**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

**Maestro en Estudios Multidisciplinarios Sobre El Trabajo**

Presenta

**Lic. Jesús Antonio Moya López**

Dirigido por

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Codirigido por

Dra. Ma. Luisa Leal García

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona  
Presidente

---

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Secretario

---

Dr. Rolando Javier Salinas García  
Vocal

---

Dra. Candi Uribe Pineda  
Sinodal

---

Mtro. Eduardo Luna Ruíz  
Sinodal

---

Centro Universitario, Querétaro, Qro.  
01 de mayo de 2020  
México



## DEDICATORIAS

Con sinceridad, dedico la presente Tesis de Posgrado:

A mi Padre, **Sr. J. Jesús Moya Zúñiga**, al cumplir 18 de años de Jubilado de la Comisión Federal de Electricidad, de quien aprendí el concepto de trabajo intelectual, por ser él, un hombre culto y cultivado, instructor de palabra profunda, de verdad histórica, sabio y bondadoso con su saber.

A mi Madre, **Sra. Rosalina López Zúñiga**, en quien reconozco a una mujer sumamente trabajadora, responsable y entregada, consagrada a sus oficios de madre y esposa, cuyas manos, sin olvidar su obligación, han bordado hermosos trajes en punto de cruz, que son mi herencia y mi orgullo.

A mi hermana, **María Concepción Moya López**, a punto de titularse como Maestra Normalista, Licenciada en Educación Preescolar, al inicio de tu camino laboral, quiero recordarte que en mí tendrás un acompañante por toda la vida.

A la **Dra. Blanca Yasmín Montúfar Corona**, quien, al Dirigir esta Tesis, termina su trayectoria laboral como Docente de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, en ella, he encontrado el mejor ejemplo de amor por el trabajo, el verdadero respeto por la grandeza del trabajo, y la vocación de la defensa de la salud en el trabajo. Nunca podré pagar todo el bien que me has hecho.



## AGRADECIMIENTOS

Con sinceridad, agradezco la invaluable colaboración de las siguientes instituciones y sus representantes:

### **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología**

Dra. María Elena Álvarez-Buylla Roces

### **Universidad Autónoma de Querétaro**

Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca

### **Facultad de Psicología**

Dr. Rolando Javier Salinas García

Dra. Candi Uribe Pineda

Mtra. Ana Lorena Dávila Fuentes

### **Unidad Multidisciplinaria de Estudios Sobre el Trabajo**

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco

### **Autotanques Nieto, S.A. de C.V.**

Lic. Eduardo Balderas del Río

Ing. Miguel Uribe Cuellar

Lic. María de los Ángeles Mora Gómez

Lic. Laura Elizondo Ferrusca

A los Jefes de tráfico e Instructores

A los Operadores y Operadoras Especializados



## ÍNDICE GENERAL

Resumen .....	13
Abstract .....	14
I. CAPÍTULO INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN .....	15
Introducción .....	15
Planteamiento del problema .....	20
Situación del problema de investigación: Empresa transportista, base centro	22
Dimensiones del problema de investigación .....	24
La dimensión objetiva .....	25
La dimensión subjetiva .....	32
Justificación .....	36
II. CAPÍTULO ESTADO DE LA CUESTIÓN .....	43
El transporte de carga como unidad de análisis .....	43
La investigación de factores de riesgos psicosociales en los procesos de trabajo considerados de alto riesgo en Latinoamérica y México .....	47
III. CAPÍTULO MARCO TEÓRICO .....	57
Punto de partida: el trabajo decente .....	57
Los factores de riesgos psicosociales .....	64
Primera perspectiva teórica: Centralidad en el proceso de trabajo y sus condiciones laborales en las que éste se desarrolla .....	67
Segunda perspectiva teórica: Centralidad en las condiciones macroestructurales del trabajo contemporáneo .....	70



Tercera perspectiva teórica: Centralidad en la subjetividad, experiencia y personalidad del trabajador .....	72
Los factores de riesgo psicosociales en la NOM035-STPS-2018.....	75
IV. CAPÍTULO OBJETIVOS .....	80
Proposición .....	80
Objetivo general.....	80
Objetivos particulares.....	80
V. CAPÍTULO METODOLOGÍA .....	81
Declaración sociológica del proyecto.....	81
Métodos y técnicas .....	87
Fase 1. Elaborar un mapa de riesgo del proceso de trabajo de los operadores especializados, identificando la organización y las condiciones de trabajo por medio de la observación participante. ....	88
Técnicas de recolección de datos.....	88
Técnicas de análisis de datos.....	91
Fase 2. Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos, por medio los instrumentos de identificación y análisis propuestos en la NOM-035-STPS-2018.....	93
Técnicas de recolección de datos.....	93
Técnicas de análisis de datos.....	96
Fase 3. Describir las percepciones y significados que acerca del trabajo, expresan los operadores especializados para conocer el valor subjetivo que se le atribuye, mediante un cuestionario de percepciones y significados trabajo, así como un grupo focal para profundizar en las percepciones de los trabajadores. ....	104



Técnicas de recolección de datos.....	104
Técnicas de análisis de datos.....	109
IV. CAPÍTULO RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	115
Fase 1. Elaborar un mapa de riesgo del proceso de trabajo de los operadores especializados, identificando la organización y las condiciones de trabajo por medio de la observación participante.....	115
Descripción del proceso de trabajo por subproceso-viaje uno.....	116
Descripción de las condiciones laborales .....	138
Descripción del proceso de trabajo por subproceso –viaje dos.....	140
Comparativo viaje uno-viaje dos.....	144
Fase 2. Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos, por medio los instrumentos de identificación y análisis propuestos en la NOM-035-STPS-2018. ....	144
Presentación de la muestra de estudio.....	145
Informe de identificación de los factores de riesgo psicosocial.....	157
Calificación total.....	157
Calificación por dominio.....	158
Calificación por dimensión .....	168
Fase 3. Describir las percepciones y significados que acerca del trabajo, expresan los operadores especializados para conocer el valor subjetivo que se le atribuye, mediante un cuestionario de percepciones y significados del trabajo y el grupo focal para profundizar en las percepciones de los trabajadores. ....	173
Frecuencias de percepciones y significados.....	173
Redes semánticas de percepciones y significados.....	181
La discusión .....	194
CONCLUSIONES.....	204



BIBLIOGRAFÍA .....	207
ANEXOS .....	212
Anexo N° 1 Guía de Referencia III NOM035-STPS-2018.....	212
Anexo n° 2 Acuerdo de consentimiento informado .....	222
Anexo 3. Cuestionario de percepciones y significado del trabajo .....	227

Dirección General de Bibliotecas UAQ



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Mapa curricular integral del CDT .....	35
Tabla N°2 Población trabajadora en transporte de carga año 2018.....	36
Tabla N°3 Aportación al PIB del transporte en el Estado de Querétaro .....	39
Tabla N°4 Población trabajadora en transportación en Estado de Querétaro año 2016 .....	40
Tabla N°5 Trabajo decente vs. trabajo no decente .....	51
Tabla N°6 Factores de riesgos psicosociales en las condiciones laborales y el proceso de trabajo .....	61
Tabla N°7 Factores psicosociales macroestructurales.....	64
Tabla N°8 Factores psicosociales en la subjetividad, experiencia y personalidad del trabajador .....	67
Tabla N°9 Sistemas y subsistemas sociales .....	76
Tabla N°10 Funciones del sistema social total .....	77
Tabla N° 11 Ficha de registro del proceso de trabajo 1 para mapa de riesgo.....	82
Tabla N°12 Ficha de registro del proceso de trabajo 2 para mapa de riesgo.....	83
Tabla N°13 Categorías de análisis del proceso de trabajo y sus definiciones operativas .....	84
Tabla N°14 Relación de aplicación de la NOM 035, guía de referencia III.....	87
Tabla N°15 Valor de las opciones de respuesta.....	90
Tabla N°16 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría .....	91
Tabla N°17 Rangos para la calificación final .....	93
Tabla N°18 Para la calificación de la categoría .....	93
Tabla N°19 Para la calificación del dominio .....	94
Tabla N°20 Nivel de riesgo y necesidades de acción.....	96
Tabla N°21 Relación de aplicación del cuestionario de significado de trabajo ....	100





Tabla N°22 Categorías de análisis sobre el significado del trabajo y sus  
definiciones operativas..... 103  
Tabla N° 23 Comparativo entre viaje uno-viaje dos ..... 136

Dirección General de Bibliotecas UAQ



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapa situacional del problema de investigación .....	24
Figura N° 2 Dimensiones del problema de investigación .....	25
Figura N° 3 Tipología de los significados del trabajo.....	35
Figura N° 4 Proceso de trabajo del operador especializado .....	116
Figura N° 5 Mapa de riesgo, subproceso inicio .....	117
Figura N° 6 Mapa de riesgo, subproceso carga .....	120
Figura N° 7 Mapa de riesgo, subproceso flete .....	128
Figura N° 8 Mapa de riesgo, subproceso descarga .....	131
Figura N° 9 Red semántica de significado, función económica.....	182
Figura N° 10 Red semántica de significado, bienestar familiar .....	184
Figura N° 11 Red semántica de significado, riesgos y peligros.....	186
Figura N° 12 Red semántica de significado, estatus y prestigio.....	190
Figura N° 13 Red semántica de significados, propiedad integradora.....	192



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N° 1 Número de accidentes críticos en el periodo 2000 a 2009 (Mar).....	37
Gráfica N° 2 Variable sociodemográfica personal, edad .....	146
Gráfica N° 3 Variable sociodemográfica personal, género .....	147
Gráfica N° 4 Variable sociodemográfica personal, escolaridad.....	148
Gráfica N° 5 Variable sociodemográfica personal, estado civil .....	149
Gráfica N° 6 Variable sociodemográfica laboral, gerencia .....	150
Gráfica N° 7 Variable sociodemográfica laboral, tipo de unidad que opera. ....	151
Gráfica N° 8 Variable sociodemográfica laboral, material que transporta habitualmente.....	152
Gráfica N° 9 Antigüedad como operador.....	153
Gráfica N° 10 Variable sociodemográfica laboral, antigüedad en ATN .....	154
Gráfica N° 11 Variable sociodemográfica laboral, puesto de trabajo .....	155
Gráfica N° 12 Variable sociodemográfica laboral, tipo de contratación.....	156
Gráfica N° 13 Calificación total de los factores de riesgo psicosocial .....	157
Gráfica N° 14 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio condiciones en el ambiente de trabajo.....	158
Gráfica N° 15 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio carga de trabajo. ....	159
Gráfica N° 16 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio falta de control sobre el trabajo.....	160
Gráfica N° 17 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio jornada de trabajo .....	161
Gráfica N° 18 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio interferencia en la relación trabajo-familia. ....	162
Gráfica N° 19 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio liderazgo....	163
Gráfica N° 20 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio relaciones en el trabajo .....	164
Gráfica N° 21 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio violencia ....	165



Gráfica N° 22 Calificación del entorno organizacional, reconocimiento del desempeño.....	166
Gráfica N° 23 Calificación del entorno organizacional, insuficiente sentido de pertenencia.....	167
Gráfica N° 24 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión ambiente de trabajo .....	168
Gráfica N° 25 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión factores propios de la actividad.....	169
Gráfica N° 26 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión organización del tiempo de trabajo.....	170
Gráfica N° 27 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión liderazgo y relaciones en el trabajo .....	171
Gráfica N° 28 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión entorno organizacional .....	172
Gráfica N° 29 Frecuencias, percepción sobre el trabajo .....	174
Gráfica N° 30 Frecuencias, importancia actual del trabajo.....	175
Gráfica N° 31 Frecuencias, importancia del trabajo en expectativa .....	176
Gráfica N° 32 Frecuencias, permanencia en el trabajo .....	177
Gráfica N° 33 Frecuencias, disposición al cambio de trabajo .....	178
Gráfica N° 34 Frecuencias, impacto cognitivo del trabajo .....	179
Gráfica N° 35 Frecuencias, motivos para trabajar.....	180



## Resumen

Los factores de riesgo psicosocial se experimentan en los centros de trabajo, cuyas condiciones laborales y la organización del trabajo, están alejadas de la concepción de trabajo decente y son vividos por los trabajadores y trabajadoras como afectaciones a su bienestar biopsicosocial. El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo general, identificar los factores de riesgos psicosocial inherentes a la actividad laboral de los operadores especializados de materiales peligrosos de una empresa transportista base centro, a fin de comprender como el operador especializado interactúa con estas condiciones laborales peligrosas e inseguras desde su esfera corporal, subjetiva y social. El supuesto sociológico que sustenta la comprensión de la realidad social, estriba en la concepción estructural-funcionalista, porque se reconoce que las estructuras sociales, tales como las condiciones laborales y la organización del trabajo, son organizadoras y mediadoras de la acción social como capacidad de agencia individual y colectiva, mediadoras también de la subjetividad, la percepción y el significado. Con tal propósito se desarrolló una metodología de tipo mixta, por fases, primero para abordar la dimensión objetiva de las condiciones laborales y la organización del trabajo, mediante un mapa de riesgo, segundo, la identificación de los factores de riesgo psicosocial, con una muestra validada de 199 operadores especializados, bajo los instrumentos de recolección y análisis propuestos en la Norma Oficial Mexicana NOM035-STPS-2018. Tercero, para la dimensión subjetiva, un cuestionario de percepciones y significados del trabajo, donde el operador expresa su sentir respecto al trabajo y su peligrosidad. Los resultados, identifican la presencia en un nivel rojo, de máxima incidencia, al factor de riesgo psicosocial carga de trabajo y en segundo lugar a la jornada de trabajo extenuante, mismos que son analizados y discutidos como exigencias estructurantes al trabajador y su actividad laboral. En la esfera subjetiva, el trabajador hablará del valor que tiene el trabajo para el bienestar familiar, como función económica y como expectativas de satisfacción personal y profesional. Por lo tanto, se concluye, que es un trabajo altamente exigente, pero a la vez, altamente beneficioso en las otras esferas sociales.

### Palabras clave

Factores de riesgo psicosocial, operadores especializados, NOM035-STPS-2018.





## **Abstract**

Psychosocial risk factors are experienced in working places, where working conditions and work organization are far from the concept of decent work and are experienced by workers as affecting their biopsychosocial well-being. The aim of this study is at identifying the psychosocial risk factors inherent to the work activity of the specialized operators of dangerous materials in carrier company based in the center, in order to understand how the specialized operator interacts with these dangerous and unsafe work conditions from his physical, subjective and social sphere. The sociological assumption that supports the understanding of social reality lies in the structural-functionalist conception, because it is recognized that social structures, such as working conditions and work organization, are organizers and mediators of social action as an individual and collective agency capacity, mediating also subjectivity, perception and meaning. For this purpose, a mixed-type methodology was developed, by phases, first to address the objective aspect of working conditions and work organization, through a risk map, and second, the identification of psychosocial risk factors, with a validated sample of 199 specialized operators, under the collection and analysis instruments proposed in the Official Mexican Standard NOM035-STPS-2018. Third, for the subjective dimension, a questionnaire of perceptions and meanings of work, where the operator expresses his feelings about the work and its dangerousness. The results identify the presence in a red level, of maximum incidence, of the psychosocial risk factor workload and in second place to the exhausting workday, which are analyzed and discussed as structuring demands to the worker and his work activity. In the subjective sphere, the worker will talk about the value of work for family welfare, as an economic function and as expectations of personal and professional satisfaction. Therefore, it is concluded, that it is a highly demanding work, but at the same time, highly beneficial in the other social spheres.

### **Key words:**

Psychosocial risk factors, specialized operators, NOM035-STPS-2018.





## I. CAPÍTULO INTRODUCCIÓN, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

### *Introducción*

El estudio de la pérdida de la salud en el mundo laboral, al igual que cualquier hecho social, requiere un modelo interpretativo, que debe comenzar con un planteamiento de interrogantes sobre el problema, encaminados a responder al porqué del fenómeno (González, 2013: 27).

La empresa no es enemiga del trabajador, sin embargo, se ha hecho un mal manejo de los modelos de organización de la industria, en donde las actividades se han deshumanizado y se ha perdido la conciencia de que se trabaja con seres humanos. Esa ahí cuando entra el exceso control sobre el trabajador, lo constriñe a un marco específico de operación rígido e inflexible que aparece, por ejemplo, bajo la forma de manual de procedimientos (Carrillo, 2010: 27).

El sentido de trabajo, pues, está cambiando y lo está haciendo de forma importante. En definitiva, ni estamos en el final del trabajo ni estamos en el encantamiento del mismo. El significado del trabajo está cambiando al hilo de las transformaciones profundas que se están produciendo en las sociedades capitalistas posfordianas, pero sigue siendo algo esencial en la vida de las personas, aunque con un significado más instrumental que expresivo (Ovejero, 2014: 158).

Investigar al trabajo contemporáneo, implica aproximarse a un entramado relacional, donde convergen actores, procesos, materiales, productos, transportación y clientes. Estructuras de organización del trabajo y condiciones de trabajo. El trabajo es también el escenario, donde se articulan redes con las esferas de relación social que trascienden el espacio de la empresa; las esferas de la vida social, colectiva y personal, están también en función de este gran eje articulador. El trabajo es más que a la actividad productiva.



También, el trabajo articula experiencias objetivas, en función de la tarea y el proceso, de la actividad económica situada en un contexto geográficamente referenciado, que transforma y está enmarcado en una singular forma de relación con el ambiente y la naturaleza.

Articula, experiencias subjetivas en función de la significación, la representación del proceso, sus riesgos y exigencias, el valor, trascendencia y sentido que este, tiene para los actores como agentes de transformación y que ordinariamente llamamos trabajadores. Enlaza también, experiencias sociales, en función del capital de relación interpersonal que se aglutina en formatos de compañerismo, camaradería e incluso compadrazgo y amistad.

El trabajo está inserto en un proceso histórico que hace de esta actividad, no un soliloquio desarticulado, sino comprendido en la lógica de un sistema articulado, donde la actividad laboral, no está aislada de procesos meso y macro, de la injerencia de un devenir histórico en los métodos y técnicas, los tiempos y procedimientos perfeccionados con la tecnología.

El trabajo compromete también articulaciones con el cuerpo del trabajador, con sus capacidades físicas, mentales y espirituales. Es aquí, donde se materializa el afán en el cuidado o el descuido de las energías humanas, fincadas en la potencialidad para satisfacer las necesidades materiales, cognitivas, afectivas, estéticas y éticas del trabajador. En suma, concebimos al trabajo, no solo como un hecho instrumental, sino como entramado relacional, articulado y articulador de la relación estructura, subjetividad y acción.

Es necesario comprender, que

El trabajo, es el medio mediante el cual el hombre produce bienes para satisfacer sus necesidades... [siendo] el objetivo central del trabajo, la satisfacción de las necesidades humanas que van desde la producción de bienes industriales o agropecuarios, hasta la producción de servicios, de ideas o de cualquier otro elemento que satisfaga al hombre. Entendemos el trabajo como la actividad fundamental del ser humano ya que además de





crearlo física y mentalmente, puesto que hasta la forma de su cuerpo es producto de su propio trabajo, desde un punto de vista individual y colectivo, le permite más que otra actividad, el desarrollo de todas sus capacidades, incluyendo las imaginativas y las creativas (Noriega, 1898: 5)

El presente proyecto de investigación, partió de esta perspectiva relacional del trabajo. Articula al trabajo como el gran campo donde convergen procesos e interacciones. Donde el trabajador, forma parte de una estructura empresarial, con indicadores de producción esperados, con actividades y funciones delimitadas, pero que no agota ahí la actividad laboral, sino que esta actividad –la tarea- está en relación, es decir, de mutua afectación, con las relaciones con el medio ambiente de trabajo, con los riesgos y exigencias que el propio proceso de trabajo tiene intrínsecamente relacionados.

Los factores psicosociales, como el gran marco de referencia donde se desarrolla la tarea, como la caracterización de un escenario de trabajo, es decir, las condiciones donde opera la eficiencia y eficacia. Ciertamente, “la empresa no es enemiga del trabajador” (Carrillo Pacheco, 2010: 27), pero es en ella, en sus procesos y procedimientos donde sucede la “pérdida de la salud en el mundo laboral” (González Pascual, 2013: 27), donde queda manifestado, visibilizado o no, que el trabajo “sigue siendo algo esencial en la vida de las personas, aunque con un significado más instrumental que expresivo” (Ovejero Bernal, 2014: 158)

Interesó al presente proyecto y fue el dique articulador, la perspectiva del actor en el entramado relacional, del que se pretende dar cuenta a partir del proceso de trabajo, como operador especializado en una empresa transportista de materiales peligrosos, en la base centro.

El actor, es decir, el trabajador, es el destinatario y el interactuante, quien ejerce su capacidad de agencia al transportar el bien de consumo y el que se relaciona con los clientes, pero también con los jefes de tráfico, gerentes de planta, compañeros de mantenimiento y personal operativo y empleados de los clientes donde produce el –llenado- del tracto camión.



Fue también un propósito, analizar la tensión en la interacción del trabajador con los procesos propios de la tarea en la transportación de materiales peligrosos, denominados técnicamente como inicio, carga, flete y descarga; con los factores psicosociales que pueden devenir en riesgos de trabajo, por la especificidad inherente al transportar materiales denominados como peligrosos, no solo por el grado de carácter inflamable, sino también por el valor económico que representan, lo cual implica que la transportación esté sujeta a otros factores psicosociales como la violencia, el crimen organizado, la delincuencia, el robo. Fue menester de este proyecto, establecer, sistematizar y organizar, los factores psicosociales asociados a la tarea y cartografiar los mediante un mapa de riesgo, como quedó propuesto en la metodología.

Siendo así, fue necesario considerar la complejidad del objeto de estudio: los factores y riesgos psicosociales asociados al proceso de trabajo de operadores especializados. Para ello se propuso, una metodología de tipo mixta, que incluyó fases metodológicas, y con un alcance descriptivo, siempre teniendo como vector, la perspectiva del actor y considerando a los factores y riesgos, en relación a las condicionantes estructurales, descritas en la organización del trabajo.

Con tal propósito se desarrolló una metodología de tipo mixta, por fases, primero para abordar la dimensión objetiva de las condiciones laborales y la organización del trabajo, mediante un mapa de riesgo, que se expresará en los resultados mediante el diagrama de flujo de proceso de trabajo, comprendido en cuatro partes, inicio, carga, flete y descarga. También se presentará la descripción del proceso de trabajo en cuanto proceso técnico en el rubro de los servicios y la descripción de las condiciones de trabajo, que se imponen como condicionantes estructurales para la acción e interacción del operador calificado con los factores de riesgo psicosocial.

La segunda fase, fue la identificación de los factores de riesgo psicosocial, con una muestra validada de 199 operadores especializados, bajo los instrumentos de recolección y análisis propuestos en la Norma Oficial Mexicana NOM035-STPS-2018. Los resultados, identifican la presencia en un nivel rojo, de máxima incidencia,



al factor de riesgo psicosocial carga de trabajo y en segundo lugar a la jornada de trabajo extenuante, mismos que son analizados y discutidos como exigencias estructurantes al trabajador y su actividad laboral. Para la discusión de estos resultados, se presentará la descripción de los tipos de carga que se registraron y que se discutieron con los autores propuestos en el marco teórico de referencia.

La tercera fase, la propuesta para la dimensión subjetiva, se aplicó un cuestionario de percepciones y significados del trabajo, donde el operador expresó su sentir respecto al trabajo y su peligrosidad. En la esfera subjetiva, el trabajador habló del valor que tiene el trabajo para el bienestar familiar, como función económica y como expectativas de satisfacción personal y profesional. En este sentido, en la discusión se expondrá como el proceso de trabajo en cuanto su utilidad, para el bienestar de las familias, toma un papel de relevancia, que se impone por encima de las exigencias de trabajo y del riesgo que representa.

Finalmente, como posición ética y política, el presente estudio, postuló al trabajo, como aquel, que permite al trabajador y a las empresas, la consecución de satisfacción de las necesidades materiales de la empresa, del cliente y del trabajador, y la imperiosa necesidad de que también cubra la dimensión creativa, ética y estética del trabajo en su concepto amplio, que reconoce al trabajador como el elemento más importante del proceso de autotransporte.

En este sentido, el presente estudio declara, éticamente, que su principal interés fue la salvaguarda de la integridad del trabajador, en sus esferas biológicas, psíquicas y relacionales, motivo por el cual, parte de la concepción humanista Universitaria, que defiende la salud en el trabajo, y que gestiona el cambio de las condiciones de trabajo en las organizaciones, en la búsqueda de la realización humana y la calidad de vida en el trabajo, como signo elocuente de salud laboral.



### ***Planteamiento del problema***

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito primero, identificar la presencia de los factores de riesgo psicosocial, en la actividad laboral que realizan los operadores especializados de materiales peligrosos para comprender las condiciones laborales y de la organización del trabajo, que generan los factores de riesgo psicosocial como dimensión objetiva del trabajo y después la dimensión subjetiva, es decir la percepción, juicio, valorización y significados que el trabajo tiene para los operadores y que son, el mediador para la interacción del operador con el riesgo de trabajo.

En este sentido, es necesario plantear que la interacción, como entramado relacional, es la influencia directa de un elemento sobre otro, es decir, de los factores psicosociales sobre el trabajador, pero también de la subjetividad del trabajador sobre el propio trabajo, que no se realiza de manera aislada, sino siempre dentro de un centro de trabajo, donde hay constantes interacciones con más trabajadores, clientes, jefes y otros, de tal manera que la interacción, permite reconocer que

Los seres humanos están necesariamente orientados hacia otros seres humanos dentro de su medio y la influencia social se manifiesta cada que un individuo responde a la presencia real o implícita de otros u otros. La influencia social puede estar relacionada con el efecto recíproco de una persona sobre otra en la interacción social (Hollander, 1971: 2)

Es decir, los operadores especializados no son actores aislados, sino trabajadores que interactúan cotidianamente con otros actores, con otros procesos, con otros elementos del ambiente, que inciden directamente en su bienestar biopsicosocial y que se postula, tiene incidencia directa en la ejecución de la tarea. No solo es realizar o no la tarea, en función a la eficacia y eficiencia, sino poniendo los matices para la comprensión de las circunstancias que tienen como desenlace la



consecución de accidentes, contingencias y pérdidas materiales y sobretodo humanas.

Esta interacción está presente de manera visibilizada o invisibilizada en la ejecución de la tarea realizada en las prácticas hechas cotidianas con el paso de los años, al ejecutar de manera sistemática y casi rutinaria el trabajo.

Constantemente, los operadores especializados interactúan con este grupo de factores y riesgos asociados a la tarea, experimentando de su realidad laboral, el impacto de estos en el bienestar biopsicosocial de los trabajadores. Inclusive, el impacto puede estar naturalizado, como si se tratara de las condiciones propias de la tarea, vividas en el cuerpo, cognición, afectividad y finalmente en las relaciones sociales del operador.

Es necesario, entonces, problematizar y tensionar, la naturalización de los factores y riesgos asociados al transporte de materiales peligrosos, en el caso concreto de la empresa que ahora nos ocupa; para dar cuenta, registrar, sistematizar y así comprender, como la interacción está sostenida en motivaciones que no son evidentes y reductibles a una comprensión meramente instrumental, que permitiría reducir el impacto de los factores y riesgos psicosociales a una lógica embebida en la productividad, eficacia y eficiencia, por ejemplo, al establecer mecanismos de mayor control y vigilancia en la tarea, pretendiendo reducir la interacción y con ello el impacto.

Generar otras comprensiones, es precisar explicaciones a la interacción, desde el costado de la singularidad y la subjetividad, por ejemplo, desde reconocer la representación del riesgo en el trabajo, que tiene sus antecedentes de formación, en el anclaje de significación cultural y social, que, para una comunidad específica, tiene la vivencia sistemática de eventos y contingencias.

Acercarse a la perspectiva del actor, es rebasar la mirada instrumental del proceso de trabajo, para comprender desde el concepto amplio, que hay elementos subjetivos implicados en la tarea y que son tan importantes como el contenido objetivo en función de la tarea, pues es el operador especializado y no sobre otro,



en el que recae la interacción cotidiana, sostenida, representada, vivida, el impacto materializado y encarnado en los padecimientos y sufrimientos subjetivos y en la vivencia de cuadros de enfermedad psicosomática. De esto último, se desprende la necesidad de abordar con una perspectiva mixta de investigación, el abordaje que hace el presente estudio.

### ***Situación del problema de investigación: Empresa transportista, base centro***

Se presentan de manera general, algunas características situaciones del problema de investigación, es decir, las características de la empresa donde se realizará el presente estudio, al final se anexa un mapa correspondiente a la base centro.

En el portal web de la empresa, Autotanques Nieto (2018), se presenta la siguiente información, de carácter descriptivo:

Autotanques Nieto S.A. de C.V. es una Empresa de Transporte Terrestre de Carga Especializada con cobertura Nacional. Así mismo cuenta con la infraestructura necesaria y cumple con los requisitos para el servicio de Transporte Internacional de México hacia los estados Unidos y viceversa.

Autotanques Nieto opera en todas las rutas de Jurisdicción Federal del Territorio Mexicano, transportando líquidos sujetos a presión, líquidos a presión atmosférica y líquidos de grado alimenticio.

Cada año realizamos más de 60,000 viajes con más de dos millones de toneladas de carga, bajo las más estrictas normas de Calidad, Seguridad y Protección al Medio Ambiente, con un Sistema basado en las Normas ISO 9000.

Realizamos nuestro trabajo con Honestidad, dentro del Marco Legal y con la entera Confianza de nuestros Clientes.



Sistema de Gestión Total de Calidad: Autotanques Nieto Opera bajo el Marco Jurídico Legal que regula nuestra actividad. Contamos con los más altos estándares de calidad porque hemos integrado un Sistema de Gestión Total de Calidad con los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad).

Los productos que transporta la empresa son: líquidos a presión, líquidos a presión atmosférica, líquidos grado alimenticio, tales como: Propileno, Amoniaco, Gas LP, Isobutano, Gasolina, Diesel, Combustóleo, Turbosina, Dextrosa y Polipropileno, Así como productos de alto grado nutricional como Alta Fructosa, Glucosa, Jugo de naranja, Aceite de soya, Jugos concentrados, Aceite esencial de naranja y limón, Arrastre de tolvas y portacontenedores con diversos productos especializados como chip de PET y cianuro de sodio, entre otros (Autotanques Nieto, 2018)

Entre los elementos corporativos se encuentra la misión que es “Proporcionar a nuestros clientes un servicio de transporte terrestre de carga, confiable, seguro, oportuno y rentable con operadores calificados” (Autotanques Nieto, 2018).

Y la política de calidad, que es “Proporcionar servicios de transporte terrestre de carga, con operadores calificados, que cubran las necesidades de nuestros clientes, observando la seguridad y la protección al medio ambiente, mediante la operación eficaz y eficiente de los procesos del Sistema de Gestión Total de Calidad” (Autotanques Nieto, 2018).

La base centro, está conformada por los siguientes bases de carga y descarga.



Figura N° 1 Mapa situacional del problema de investigación



Fuente: elaboración propia.

### ***Dimensiones del problema de investigación***

El marco general de referencia, para comprender la interacción del operador especializado es la teoría de los factores y riesgos psicosociales, que son una perspectiva que muestra mayor interés por el trabajador y antepone los intereses individuales a los organizacionales.

El problema de investigación, es comprendido en seis dimensiones en relación al carácter psicosocial de la interacción del operador especializado con los factores y riesgos de trabajo. Las dimensiones están interrelacionadas, presentes todas en el proceso de trabajo realizado por los operadores y vividas en la cotidianidad.

Es importante mencionar, que, para fines de este estudio, como se presenta en la justificación, se darán prioridad a las dimensiones objetiva y subjetiva del problema de investigación, ya que es en esta realidad donde se puede mostrar la interacción del operador con los factores psicosociales. El resto de las dimensiones, se



enunciará por considerarse parte de la complejidad del problema de investigación, pero no se abordarán en consideración a los alcances, objetivo y factibilidad del proyecto.

Figura N° 2 Dimensiones del problema de investigación



Fuente: Elaboración propia.

### **La dimensión objetiva**

Considera al proceso de trabajo, como gran escenario para la interacción del operador con los factores y riesgos psicosociales. Esta dimensión se desprende de la perspectiva que prioriza a las condiciones laborales y el proceso de trabajo, como escenario donde están presentes los factores y riesgos psicosociales.

Es menester definir el proceso de trabajo y las condiciones de trabajo.

Noriega (1989) define “en sentido general, el proceso de trabajo se compone de cuatro elementos: Los objetos: materias brutas y materias primas, los instrumentos o medios de trabajo: maquinas, herramientas, equipos, instalaciones, la actividad de los trabajadores: la puesta en acción de la fuerza de trabajo y alguna forma o formas de organización del trabajo” (: 6)



El elemento central del proceso de trabajo es la tarea, es decir, la actividad de los trabajadores, el trabajo que es

La actividad humana fundamental ya que sin él no se genera la riqueza. Es la actividad que realiza el trabajador que requiere esfuerzo físico, y mental. Cargar o mover cosas, accionar palancas, soldar, caminar, agacharse, concentrarse para hacer correctamente un corte, cuidarse para no sufrir ningún accidente, vigilar la maquinaria o herramienta o el producto. Todas estas actividades requieren de un aprendizaje y cada de éstas exige al trabajador diversas habilidades o capacidades (Noriega, 1989: 6).

En este sentido, la dimensión objetiva, remite al trabajo como condición necesaria de exigencia para el trabajador. En el trabajo el operador especializado pone en actos sus capacidades físicas y mentales al servicio de la tarea del autotransporte.

La dimensión objetiva, también considera los riesgos y exigencias de trabajo, que son vividas en el cuerpo del trabajador para la ejecución de la tarea.

Noriega (1989) establece que, en ciertas condiciones históricas, los componentes del proceso de trabajo, se presentan dos posibles maneras:

Primero: [como condición] en la generación de elementos potencialmente nocivos en los centros laborales, derivados de los medios de producción, es decir de los objetos y los medios de trabajo (a lo que les hemos llamado riesgos): el calor, el ruido, los polvos, los gases, las radiaciones. De esta manera, los riesgos son entendidos, como aquellos elementos físicos (grupo 1), químicos (grupo 2), mecánicos (grupo 5), presentes en el medio ambiente laboral (tradicionalmente conocidos como agentes o factores). También los riesgos son la posibilidad de ser lesionado, afectado o dañado por uno de esos agentes (Noriega, 1989: 9).

La segunda manera en que se presentan los elementos del proceso de trabajo, es como exigencia de trabajo.



Entendemos a las exigencias como las necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos realizan y de las formas de organización y división técnica del trabajo, en un centro laboral: tales como el trabajo dinámico o estático, la rotación de turnos, la monotonía, la repetitividad de la tarea, el alargamiento de la jornada, el ritmo intenso (Noriega, 1989: 9).

De esta manera,

Los elementos inmediatos del proceso de trabajo a los que les hemos llamado riesgos y exigencias surgen como hemos dicho de las características que asume el propio proceso de trabajo y de cómo se combinan sus elementos. Son, por lo tanto, efectos o consecuencias de este proceso que se presenta en condiciones históricas particulares, aunque no siempre tendrán que presentarse de esa manera. Los cambios en el proceso de trabajo necesariamente traerán modificaciones en los riesgos y exigencias, por lo tanto, en las condiciones de salud (Noriega, 1989: 9).

La profundización en el reconocimiento del proceso de trabajo y de las condiciones de trabajo donde éste se realiza, permitirá identificar los riesgos con los que el operador calificado interactúa en el desarrollo de la tarea.

El proceso de trabajo es pues, el escenario de la presencia de los factores y riesgos psicosociales, es, en efecto, menester reconocer la interacción del operador con cada uno de los cuatro elementos del proceso de trabajo, para así identificar los riesgos en la tipología y grupo que se clasifican.

En esta dimensión es necesario postular cómo el impacto de la interacción con los factores y riesgos psicosociales, está en referencia a la salud, como estado de mayor bienestar. Las preguntas rectoras de esta dimensión son: ¿Cómo se evidencia la interacción del operador con los factores y riesgos psicosociales en las coordenadas del proceso de trabajo que realiza?, ¿Es posible dar cuenta de los factores y riesgos psicosociales asociados al transporte de materiales peligrosos?



La respuesta es compleja, y es justo la problematización que se plantea en este proyecto de investigación, la interacción del actor con los factores y riesgos psicosociales en el trabajo.

Las condiciones laborales

Peiró y Prieto (1996) postulan

En un sentido amplio que las condiciones de trabajo incluyen cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico en el que se realiza como las circunstancias temporales en que se da, las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan su trabajo.

El término es utilizado con una perspectiva amplia e inespecífica, pero en gran parte de los estudios el interés está puesto en el impacto que tienen las condiciones de trabajo en variables como la salud laboral, higiene y seguridad en el trabajo incluyendo estrés y el bienestar psicológico; y diversas conductas laborales que tienen una mayor o menor relación con el rendimiento de los trabajadores y de la organización en su conjunto (Peiró y Prieto, 1996: 13)

Ofrecen en su marco teórico, la referencia a dos encuestas nacionales sobre condiciones de trabajo (con énfasis en la salud laboral y la prevención) incluye una gran variedad de aspectos. En ella se recogen, que las condiciones de trabajo son:

A) Las condiciones de empleo:

Tipo de contrato, horarios y turnos, salario variable según rendimiento.

B) Las condiciones ambientales:

Ruido, temperatura, humedad, iluminación, vibración, manipulación de productos tóxicos y la calidad del aire.



D) La carga física del trabajo:

Posturas dolorosas o fatigantes, permanecer en una misma postura, levantar cargas pesadas, grandes esfuerzos, movimientos muy repetitivos.

E) La carga mental del trabajo:

Ritmos de trabajo elevado, tareas repetitivas, niveles de atención exigidos, consecuencia de los errores, trabajo rutinario, trabajo complicado y difícil.

F) Aspectos psicosociales y organizacionales del trabajo:

La autonomía, posibilidades de comunicación con compañeros, participación del trabajador y conocimientos requeridos para el puesto

G) Condiciones de seguridad y prevención:

Existencia de comités de seguridad y vigilantes de seguridad, actividades preventivas realizadas, controles médicos

H) Existencia de riesgos y problemas de salud concretos:

Trabajo en cadena, riesgos de accidentes, causas probables de los mismos, localización de las molestias físicas, accidentes, enfermedades profesionales y atención médica en el último año.

I) Cuestiones respecto a la tecnología

Bajo esta definición se incluyen las condiciones de seguridad, el medio ambiente físico de trabajo, los contaminantes químicos y biológicos, la carga de trabajo física y mental y la organización del trabajo que se refiere a la forma de fragmentar el trabajo en tareas, la distribución horaria, la velocidad de la ejecución, el estilo directivo y la participación de los trabajadores.

Los autores ofrecen con base en los elementos revisados una taxonomía de las condiciones laborales, como:

Las condiciones de empleo



Las condiciones ambientales

Las condiciones de seguridad

Las características de la tarea

Procesos de trabajo

Condiciones sociales y organizacionales (Peiró y Prieto, 1996: 36)

Y las definen conceptualmente como:

Condiciones de empleo

Un primer grupo de condiciones de trabajo puede referirse a las condiciones bajo las cuales los trabajadores presentan sus servicios laborales en una organización. Aquí se incluyen las condiciones de contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad en el empleo y otros aspectos relacionados con la situación del mercado laboral. Otros elementos como la existencia o no de convenios colectivos, tasas de afirmación, organizaciones sindicales, otras prestaciones, vacaciones o las tasas de desempleo pueden ser consideradas como condiciones de trabajo, ya que constituye el contexto regulador en el que se produce el trabajo.

Condiciones ambientales

El entorno físico del trabajo constituye un segundo grupo. Las condiciones ambientales comprenden al menos tres tipos de aspectos diferenciados: ambiente físico, variables espacio-geográficas y diseño espacial-arquitectónico. El ambiente físico se refiere a magnitudes como la temperatura, la humedad, nivel de ruido, iluminación, etc. Incluso a las condiciones generales de limpieza, higiene y orden en el lugar. Las variables espacio-geográficas tienen que ver con la existencia de suficiente espacio para poder desarrollar la actividad laboral, la distribución de espacios, configuración y las relaciones entre el espacio y los trabajadores. Los aspectos de diseño espacial-arquitectónicos refieren a los materiales y



equipamientos necesarios para desempeñar el trabajo. En concreto, se trata de la configuración, distribución y diseño ergonómico del entorno de trabajo.

#### Las condiciones de seguridad

Las condiciones de seguridad refieren a la relación con la prevención de riesgos laborales y la posibilidad de accidentes y también a la aparición de enfermedades o patologías profesionales. Incluye también aquellos aspectos del trabajo que pueden suponer un riesgo físico, químico o mecánico como aquellos agentes que pueden provocarlo de modo directo. Por ejemplo: suelo resbaladizo. También se incluye las medidas destinadas a la protección de riesgo, las medidas de prevención y las condiciones de seguridad incluyendo variables de tipo psicosocial, por ejemplo, actitudes y políticas de la empresa respecto a los accidentes de trabajo y conductas laborales riesgosas.

#### Características de la tarea

Las características de la tarea han incluido variables como el conflicto y la ambigüedad del rol, la sobrecarga, el grado de autonomía del trabajo, la responsabilidad sobre personas y cosas, el grado e importancia de la toma de decisiones, las habilidades puestas en juego en el trabajo, las expectativas de promoción y desarrollo personal, la participación en la organización y un largo etc. Muchas tienen que ver con el rediseño del puesto de trabajo y afectan al contenido de la actividad laboral directamente.

#### Proceso de trabajo

Se refiere a la organización y división del trabajo, las demandas del puesto concreto y otros aspectos relacionados con su desempeño, los aspectos temporales y la secuenciación del trabajo, la duración de jornada, el ritmo y la cadencia del proceso, así como el nivel de exigencias del proceso, estándares de calidad, picos en la producción, etc. La sobrecarga cualitativa y cuantitativa, tanto física como psicológica y emocional, la postura de trabajo



o la secuenciación de movimientos, así como la interdependencia de otros puestos y secciones del flujo de información, productos y procesos de trabajo.

Condiciones sociales y organizacionales.

Tiene que ver con la interacción, las relaciones interpersonales en el contexto laboral, compañerismo, apoyo social, conflictos interpersonales, cohesión, dimensión del clima laboral, énfasis en innovación, apoyo a la creatividad, etc. Aspecto relacionado la participación y con el apoyo relacionado con los trabajadores sobre su entorno, el grado de participación en las decisiones de la organización, incluyendo las expectativas sociales acerca del propio trabajo (Peiró y Prieto, 1996: 42)

### ***La dimensión subjetiva***

Considera al significado que los trabajadores asignan al proceso de trabajo. Incluye el aspecto subjetivo y emocional. El significado como expresión de la experiencia singular y colectiva del trabajador en la interacción con los factores y riesgos psicosociales asociados al transporte de materiales peligrosos.

Peralta Gómez (2011), considera que,

El trabajo se asume como una construcción social (Salanova, Hontangas & Peiró, 1996), en la medida en que se desarrolla en contextos culturales, socioeconómicos e históricos, en los cuales adquiere significaciones, sentidos y valores, propios de cada época y espacio. En este aspecto, en las concepciones acerca del trabajo, también se conjugan saberes, prácticas, creencias, y expectativas propias de cada sociedad y de momentos históricos particulares, razón por la cual, en distintas épocas ha tenido diferentes significados (:169).

En esta aproximación, el significado, es construido socialmente vivido en la singularidad de la experiencia subjetiva, construido a partir de los saberes,





prácticas, creencias y expectativas de cada sociedad y el momento histórico en el que el trabajador realiza la tarea del proceso de trabajo.

Esta condición de historicidad, es importante, en el sentido que permite reconocer, como el significado del trabajo, como expresión de la subjetividad del trabajador en la vivencia del proceso de trabajo, está delimitada por condiciones específicas, es decir, por coordenadas acotadas de la organización del proceso de trabajo.

En el significado del trabajo está presente también implícito la vivencia del trabajador en relación al modo de producción, a la organización del trabajo, de los roles y funciones que realiza, de la flexibilidad laboral, de la precarización o no de las condiciones y salarios, de la vivencia de la seguridad social o de la falta de ella, de la pertenencia o no a una unión sindical.

Marín (2004) afirma, que el trabajo como construcción social y subjetiva, es depositario de un valor intrínseco, en el contexto del modelo capitalista de producción, que encuentra en el trabajo la fuente de la acumulación de la riqueza. “Así mismo, el trabajo adquiere valor a medida que permite y aporta medios de acceder al consumo básico, para la supervivencia o para entrar en el mundo consumista, como base de la existencia social en las ideologías capitalistas” (Marín, 2004: 13).

Esta realidad del significado del trabajo, permite desprender la noción del significado útil, es decir el que está anclado a la producción de ganancia en el proceso de trabajo. Es decir, el trabajador comprende, en su vivencia, significa y da valor al trabajo en su costado instrumental por la generación de riqueza, que le permite acceder al consumo de satisfactores de diversa índole. Sin embargo, este costado de significado utilitario, sin bien es construido en el contexto histórico de una sociedad como la nuestra, no agota la experiencia del trabajador. Los significados, son variados y encuentran su motor en el valor que el trabajador da a su actividad.

Además, el significado del trabajo es diferente atendiendo a las historias individuales de las personas, y a sus inserciones sociales específicas que operan como condicionantes del proceso de socialización laboral.



Peiró (1983), propone una definición del sentido del trabajo, misma acuñamos como eje rector de este estudio. Afirma que constituye

Un conjunto de creencias, valores y actitudes propios del sistema cognitivo de los sujetos, que se va aprendiendo antes (socialización para el trabajo) y durante el proceso de socialización en el trabajo y que varía en función de las experiencias subjetivas y de aspectos situacionales que se producen en el contexto del individuo". Así considerado constituye un constructo psicológico multidimensional definido en términos de cinco variables o dimensiones principales: a) centralidad del trabajo como un rol de vida; b) normas societales sobre el trabajo; c) resultados valorados del trabajo, d) identificación con el rol laboral; e) importancia de los fines del trabajo (Peiró, 1983: 67).

De tal manera que el significado no sólo deriva de atributos relacionados con la tarea actual, sino de la importancia, valor, sentido y significado que la persona le atribuye al hecho de trabajar. De la centralidad o no de este en su vida, de los atributos conseguidos en el trabajo y de la asunción o no del rol laboral.

Es necesario afirmar, que, en el significado de trabajo, está mediado en los procesos de trabajo considerados de alto riesgo, por la realidad de la interacción del trabajador con las condiciones peligrosas de ejecución, es decir, con esos elementos inherentes al proceso de trabajo que son susceptibles de causarle algún daño.

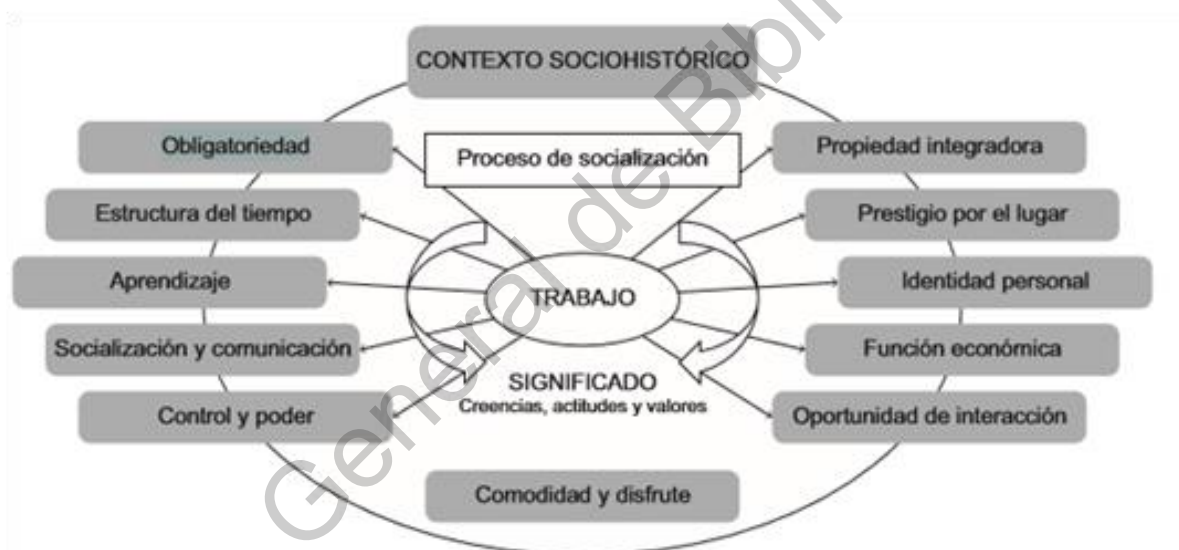
Romero (2017), establece, que

Por tanto, el significado del trabajo que se configura a través de las experiencias que tienen un grado de valor (alto o bajo) para el individuo, dependiendo de la forma como convergen individuo, contexto, valores, creencias y trabajo (Dakduk y Torres, 2013). La relación que se establece a través de la socialización de los individuos con las funciones del trabajo, en contextos socioeconómicos y sociohistóricos en particular, son los que

permiten la configuración del significado del trabajo para cada persona que ha tenido experiencia(s) laboral(es).

Este significado, al igual que el constructo trabajo, es cambiante y variable (Borchet y Landher, 2009; Kuchinke et al., 2009). En la figura 1 se ilustra la forma en la que el individuo al estar en contacto con el trabajo configura los significados que se le pueden atribuir, como los propuestos por el MOW (1987), de centralidad, finalidad, normas societales, identidad con el rol y metas y resultados del trabajo (Romero, 2017: 130)

Figura N° 3 Tipología de los significados del trabajo



Fuente: elaboración propia citada en Romero (2015).

Fuente: Romero (2017: 130)

El significado del trabajo y del riesgo entonces, está mediado por la interacción del operador calificado con los factores y riesgos psicosociales como experiencia cotidiana, que es condición para la construcción del significado que éstos tienen. Es menester profundizar en los significados del trabajo y de la interacción con estas condiciones laborales de ejecución, para reconocer como sucede la interacción, la exposición o no a los factores, la instrumentación de actividades preventivas o la exposición deliberada al riesgo.



En esta dimensión subjetiva, están pues reconocidos los aspectos subjetivos, de percepción y juicio, de opinión y motivación, en la interacción del operador con los factores y riesgos psicosociales a partir de la significación que el trabajador da a estos.

Las preguntas que guían esta dimensión son tales como, ¿Qué significa para el trabajador estar expuesto constantemente al riesgo laboral?, ¿Qué impacto subjetivo tiene la interacción con los factores y riesgos psicosociales?, ¿Qué valor tiene el trabajador de su tarea?, ¿Por qué considera que una práctica es importante?

Las preguntas que guían esta dimensión son tales como, ¿Qué significa para el trabajador estar expuesto constantemente al riesgo laboral?, ¿Por qué considera que una práctica es riesgos y cual no?

### **Justificación**

Existe justificación económica, histórica y académica por los que se realizó el presente proyecto de investigación.

Julio César Neffa (2015) considera que,

Los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, tienen impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan (Neffa, 2015: 109).

Es decir, que los factores y riesgos psicosociales tienen un costado cuantitativo, evidenciado en los costos por accidentes, enfermedades por riesgos de trabajo, síndromes y cuadros psicopatológicos bien definidos que representan un desgaste económico para la empresa.

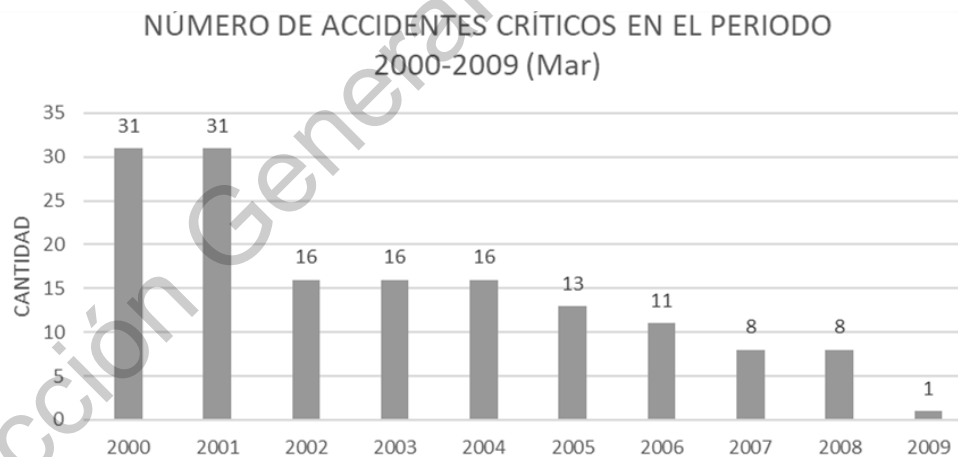


En el caso de la empresa, Autotankes Nieto, Cristóbal Martínez (2011) registró que a partir del año 2000 se constituyó un departamento de seguridad, un comité de seguridad para investigación y prevención de accidentes, quienes han categorizado los accidentes en leves, graves y críticos, sistematizando en de la siguiente manera, el monto económico en pérdidas para Autotankes Nieto.

Afirma que, existieron diferentes accidentes que se categorizaron por su magnitud de impacto económico, de la siguiente manera:

Por su magnitud, leves=suma de costos menor o igual a \$15,000.00, graves=sumas de todos los costos identificados entre \$15,001.00 y \$100,000.00 y críticos=suma de todos los costos identificados superiores a \$100,001.00 (González, 2011: 23)

Gráfica N° 1 Número de accidentes críticos en el periodo 2000 a 2009 (Mar)



Fuente: Martínez (2011)

Según la descripción que hace Martínez (2011), los accidentes críticos han disminuido en la empresa, sin embargo, no se conoce el motivo o motivos reales que permitieron mejorar los índices de accidentes y sobretodo, haría falta explorar



cuales son las circunstancias, es decir los factores y riesgos psicosociales asociados a esta estadística.

Otro argumento para la justificación, en la generación de conocimiento epidemiológico de los factores y riesgos psicosociales en poblaciones mexicanas de trabajadores en constante presencia de peligrosidad y/o vulnerabilidad. Actualmente, nos encontramos en el proceso histórico de la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, que pretende reconocer que,

Los factores de riesgo psicosocial que tienen lugar en el mundo, y en particular en nuestro país, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que permitan lograr un trabajo digno o decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables (PRY-NOM-035-STPS-2016, 2018)

Es necesario, entonces, acudir a este debate histórico, en la implementación de la metodología propuesta por la NOM035-STPS-2018, para reconocer sus limitantes y sus alcances verdaderos en identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, solamente aplicando su metodología propuesta de recolección y de interpretación, se podrán generar comprensiones críticas para mejorar la misma Nom035-STPS-2018.

En el caso concreto de caso estudiado, el autotransporte especializado, la implementación de la NOM035-STPS-2018, también constituye una obligación para los patrones, lo cual deben atender a la brevedad para dar cumplimiento.



Porque como establece la NOM035-STPS-2018, que, con respecto, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014, señala en el artículo 43 que los patrones deberán:

1. Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
2. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente;
3. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial;
4. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera;
5. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y
6. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

De manera adicional, indica que son aspectos a considerar dentro de los factores de riesgo psicosocial, aquellos que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las condiciones peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo condiciones inseguras; que carga alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por periodos prolongados.

Por otra parte, para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, el artículo 55 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que los patrones deberán:

1. Definir políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral;



2. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
3. Realizar evaluaciones del entorno organizacional favorable, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores;
4. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;
5. Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral; los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral, y
6. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional favorable (PRY-NOM-035-STPS-2016, 2018)

Estos argumentos, permiten comprender que las empresas son responsables del bienestar psicosocial de sus trabajadores y para generar indicadores de bienestar es necesario tener información estadísticamente válida, actualizada y desagregada que permita evidenciar las prácticas institucionales para identificar los factores y riesgos asociados al proceso de trabajo, que después sean indicadores para la implementación de políticas de intervención primaria, secundaria o terciaria según los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Al presente proyecto, no interesó generar políticas de prevención de los factores de riesgo psicosocial, lo cual también es una obligación patronal para la primera fase de implementación de la NOM035-STPS-2018, pero si generar conocimiento válido para dar lugar a las decisiones empresariales a las que haya lugar, es decir





los resultados emanados, la discusión es útil para la generación de políticas de prevención e intervención empresarial, no es meramente descriptiva sino aplicativa.

Finalmente, el tercer argumento que justifica el presente estudio, es la importancia del caso que nos ofrece la empresa transportista en su base centro.

Al tomar este criterio, el estudio de caso como estrategia cualitativa, permitirá “comprender el significado de una experiencia, e implica el examen intenso y profundo de diversos aspectos de un mismo fenómeno, es decir es examen de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social” (Serrano, 1994: 30), también es “un fenómeno de algún tipo que ocurre en un contexto determinado: la unidad de análisis en efecto” (Hubermas & Miles, 1994: 222)

Desde la perspectiva de Galeano (2012), el estudio de caso tipo 2, llamado estudios de casos instrumentales “se examina un caso particular con el fin de proporcionar mayor conocimiento sobre un tema o refinar una teoría” (Galeano Marín, 2012: 66) , y eso es lo que buscamos, ofrecer la comprensión integral de la interacción del actor con los factores de riesgo psicosocial.

La empresa, en el año 2016, estableció como política de calidad, la capacitación operativa y de desarrollo humano, para un grupo de operadores en formación, mediante la implementación del Centro de Desarrollo de Talento, donde a través de un mapa curricular en tres ejes, eje práctico, teórico organizacional y vivencial en desarrollo humano integral, se hace un importante esfuerzo empresarial por humanizar el trabajo, focalizando los esfuerzo en la mejora de las condiciones de bienestar emocional de los operadores en formación.

A continuación, se presenta el mapa curricular que el CDT, tiene en su versión original y que incluye un año de formación y desarrollo humano para los operadores.



Tabla N°1 Mapa curricular integral del CDT

Eje formativo	Materias
Organizacional	Conciencia organizacional, comunicación efectiva, sistema de gestión de calidad, servicio al cliente, mejora continua, liderazgo, trabajo en equipo, enfoque a resultados, seguridad, salud y ecología.
Desarrollo humano integral	Sensibilización al cambio, medicina preventiva, lógica y toma de decisiones, ética y sociedad, geografía, herramientas personales, creando conciencia de ti mismo.
Técnico	Conducción básica, unidades de carga y sus condiciones, sistema normativo de autotransporte, logística y sistemas de identificación, conducción práctica I, II, III., mecánica de emergencia, normatividad federal, procedimientos de carga y descarga, sistema de transporte de carga

Fuente: elaboración propia a partir de planeación CDT, 2017.

Considerar a esta política empresarial justificación para la elección y estudio de la empresa es significativo, ya que en el medio del auto transporte, no se tiene registro de decisiones empresariales en el sentido de la mejora del bienestar psicosocial de los operadores especializados. Lo que convierte a esta empresa, es un caso que permite explorar la relación entre los factores y riesgos psicosociales, que, sin hacer un ejercicio de idealización, se considera que la empresa es una organización pro trabajador, tomando como referencia la decisión de la implementación de dispositivos de formación y desarrollo humano.



## II. CAPÍTULO ESTADO DE LA CUESTIÓN

### *El transporte de carga como unidad de análisis*

En cuanto a la actividad económica del transporte de carga, el ramo de transportación de materiales peligrosos, está ubicada económicamente en la actividad terciaria de los servicios. El INEGI (2018) comprende al transporte de carga, como

Las unidades económicas de Transportes, Correos y Almacenamiento, consideradas en el sector 48-49 del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), como son el transporte aéreo, el transporte ferroviario, el transporte marítimo de altura y el de cabotaje, el autotransporte terrestre de carga, el autotransporte terrestre de pasajeros, tanto foráneo como urbano y suburbano, los servicios de mensajería y almacenamiento, así como algunos servicios relacionados con el transporte (INEGI, 2018)

Ofrece también, una clasificación de los diferentes tipos de transportación, en función de la materia de consumo que se transporte y del tipo de unidades de transportación. En el caso del transporte de carga, reporta que, en esta actividad económica, laboran como personal dependiente de razón social, un total de 194,518 trabajadores, de los cuales 145,730 son hombres y 16,473 son mujeres.

Tabla N°2 Población trabajadora en transporte de carga año 2018

CONCEPTO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
484 Autotransporte de carga	194,518		
Personal dependiente de la razón social	162,203	145,730	16,473
Personal no dependiente de la razón social	32,315	27,108	5,207

Fuente: INEGI (2018)



Esta cifra es importante, porque nos permite caracterizar la población de trabajadores que están insertos en esta actividad económica, donde podemos encontrar esta recuperación, que nos ocupa una profesión altamente masculinizada.

En este sentido, no es que se ignore la presencia de mujeres, que también representan un porcentaje, aunque menor importante, pero resalta por la presencia de hombres, lo cual caracteriza al autotransporte mayoritariamente en esta población trabajadora.

En otro sentido, para tratar de comprender la importancia de esta actividad económica a nivel nacional, es valioso considerar, que el autotransporte de carga tiene una representatividad importante en el Producto Interno Bruto, según la INEGI (2016), representa un ingreso por el suministro de bienes y servicios en 120 209 792 miles de pesos, convirtiendo a esta actividad, un pilar de la economía nacional.

Según El economista (2017)

El autotransporte de carga es el principal modo de transportación en México, y que de acuerdo a datos proporcionados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), el 80% de las mercancías en el país se movilizan por carretera, lo que se traduce en 2.5 millones de empleos y una aportación del 4.8% del Producto Interno Bruto Nacional (PIB) (Economista, 2017)

Abonando a reconocer la importancia de esta actividad económica, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (El Economista, 2017), informó al cierre de noviembre de 2016 en México circulaban alrededor de 860 mil unidades de carga en un amplio sistema de infraestructura de conectividad terrestre, por ello nuestra industria es una herramienta fundamental para la economía nacional, afirmando que

El transporte de carga es una industria estrategia para la economía de México y su comercio, que aporta al país 3% del Producto Interno Bruto (PIB), que moviliza el 56% de mercancías por carretera, señaló Gerardo Ruiz Esparza, Secretario de



Comunicaciones y Transportes (SCT) al clausurar los trabajos de la asamblea general de la Cámara Nacional del Autotransporte de Carga (LogisticaMX, 2018)

Además, el transporte ha ido en aumento, pues se registró un incremento en el parque vehicular de más del 28% del 2013 al 2017, con una totalidad de 920 mil unidades motoras y de arrastre y que actualmente genera 2.3 millones de empleos.

Es importante apuntes, que durante la toma de protesta a la nueva mesa directiva de CANACAR para el periodo 2018-2019, Enrique Armando González Muñoz, nuevo presidente de la cámara, indicó que los transportistas deben enfrentar pendientes y retos importantes como la inseguridad, profesionalización, competitividad y modernización del parque vehicular del sector, se refirió (LogísticaMX, 2018).

Respecto a los temas relacionados con el autotransporte, González Muñoz, afirmó que

La inseguridad es el tema más preocupante para los transportistas del país, ya que, dentro de la cadena de proveeduría, este transporte (el de carga) es el eslabón más susceptible al robo. González Muñoz dio a conocer que el delito de robo al autotransporte ha mantenido una tendencia al alza desde 2014 a 2017, con un incremento de 418%, según reportes del Sistema Nacional de Seguridad Pública, por lo que celebró el reciente decreto de la ley que considera el robo carretero como un delito federal.

Por más de 10 años los transportistas buscamos la reforma a la ley que tipificara el robo como delito federal; CANACAR fue una firme promotora de la reforma” y añadió que en su gestión comenzará a buscar los acuerdos necesarios para consolidar la figura de un ‘fiscal federal del transporte’ y así trabajar en la prevención del delito: “queremos trabajar firmemente en la prevención del delito, preparar mejor nuestro gremio en buenas prácticas para evitar el robo (LogisticaMX, 2018).

Es importante, hacer ahora un balance a nivel estatal de la importancia, de esta actividad económica del transporte de carga. Primero, hay que considerar que, en



Querétaro, los servicios, ocupan el 58% de la actividad económica estatal, lo que representa que el transporte de cargo es una actividad de relevancia. El PIB estatal en este sentido, fue de los 31,800 millones de pesos según INEGI (2018)

Tabla N°3 Aportación al PIB del transporte en el Estado de Querétaro

ESTRUCTURA DEL PIB EN QUERÉTARO 2016			
ACTIVIDAD ECONÓMICA	TOTAL (A) QUERÉTARO	TOTAL (B) NACIONAL	% PARTICIPACIÓN A/B
Actividades terciarias			
Transportes, correos y almacenamientos	31,800	1,206,964	2.6%

Fuente: SE, 2016.

Recientemente, el secretario de Desarrollo Sostenible (SEDESO), Daniel Rodríguez Parada, que el Producto Interno Bruto (PIB) de la capital de Querétaro reportaría un crecimiento de 5.5% en el 2018, de acuerdo con las estimaciones de la administración municipal. El indicador previsto para el presente año estaría ligeramente por arriba de la estimación de crecimiento de 5% en el 2017. Agregó que el Producto Interno Bruto del municipio habría ascendido a alrededor de 261,000 millones de pesos durante el año pasado.

Además, informó que,

La proyección de crecimiento del PIB es de 5.5% para el 2018, la proyección nacional es de 2%, en ese sentido, proyectamos que seguiremos creciendo tres veces más de la media nacional”, pronunció. El PIB per cápita del municipio es de 295,000 pesos, por encima del estatal, que es de 193,000 pesos y también por arriba del nacional, que ronda en 140,000 pesos, explicó el secretario. De acuerdo con información referida por el municipio, el PIB capitalino se conforma en 37% del sector servicios, en 28% de comercio y transporte, 20% en manufactura, 14% en industria básica y 0.3% del sector primario (SE, 2016).



En cuanto a la ocupación laboral en el transporte en Querétaro, la secretaria de economía, reportó que, para Querétaro, existen 36, 288 población trabajadora en los sectores de transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento.

Tabla N°4 Población trabajadora en transportación en Estado de Querétaro año 2016

PERSONAL OCUPADO 2016			
CONCEPTO	QUERÉTARO TOTAL (A)	NACIONAL TOTAL (B)	% PARTICIPACIÓN A/B
Total PEA Ocupada			
Trasportes, comunicaciones, correo y almacenamiento	36,288	2,647,569	1.4%

Fuente: SE, 2016.

Esta cifra permite esclarecer indicadores de la importancia de esta actividad a nivel estatal en Querétaro, pero también a nivel nacional, puesto que las nueve gerencias que participaron en el proyecto de investigación realizado, están ubicadas en todo el territorio nacional.

### ***La investigación de factores de riesgos psicosociales en los procesos de trabajo considerados de alto riesgo en Latinoamérica y México***

En el artículo titulado *aspectos psicosociales y accidentes en el transporte terrestre*, Nelson Soto (2010), reporta importantes accidentes de tránsito como un “problema de salud pública en el Perú y asegura que entre 1998 y 2008 causaron 35 596 muertes, Lima es la región más afectada con 61,7% de los siniestros, su costo anual alcanzó los mil millones de dólares, equivalente a un tercio de la inversión en salud” (Soto Morales, 2010: 12)



El autor asegura que,

Los estudios disponibles enfatizan en los protagonistas conductores, peatones o en equipos y vías (...) y se ha definido como conducción agresiva el manejo de un vehículo motorizado poniendo en peligro o con probabilidad de poner en peligro las personas y las propiedades; caracterizan esta conducta, entre otros: el exceso de velocidad, el zigzaguear, adelantamiento inseguro, no mantener la distancia de seguridad, obstruir el paso de otro vehículo, palabras o gestos obscenos y detención inesperada por pasajeros (Soto Morales, 2010 :16)

En este mismo sentido, comenta que,

En encuestas publicadas en diferentes periódicos de nuestro país los usuarios del transporte público expresan insatisfacción originada por maltratos e inseguridad en el transporte público, así como a pocas rutas.

En la entrevista personal a estudiantes universitarios es unánime la referencia al maltrato expresado por conductas agresivas, transgresión a las normas, la competencia por las pistas o por el pasajero, obstrucción intencional del paso a otros vehículos, mal estado de mantenimiento e higiene de las unidades, la tarifa abusiva y el acortamiento antojadizo de la ruta, la estridencia del claxon o el grito como advertencia o agresión, el desorden total del sistema y la falta de respeto a la autoridad (...) así, la respuesta sanitaria a la problemática del transporte debe ir más allá de la atención y rehabilitación del accidentado, debe ocuparse de la prevención y enlazarse con los componentes sociales y ambientales.

Se debe, además, indagar cuanta influencia tienen los costos descritos en la acumulación de la vulnerabilidad que torna susceptible a la población de menores recursos a nuevos siniestros por su efecto económico adverso inmediato y por sus efectos en la salud y en la familia en el mediano y largo plazo (Soto Morales, 2010: 23)





En otra investigación, Beltrán Aranda (2011), reporta que,

En los últimos años existe un incremento de enfermedades y accidentes laborales debido a factores psicosociales negativos en el lugar de trabajo, (y buscaron) analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y los aspectos de salud de los trabajadores del transporte público. Se realizó un estudio descriptivo transversal y analítico.

La población la conformaron 506 trabajadores del sistema de transporte público urbano de una ciudad de México, tanto directivos como operativos, que mostraran disposición para contestar los instrumentos de evaluación: un cuestionario con ítems sociodemográficos, laborales y de problemas de salud y la Guía de Identificación de Factores Psicosociales, elaborada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (Beltran Aranda , 2011: 267).

Entre los resultados más importantes, se reportó que,

El 43,4% mencionó haber tenido alguna enfermedad y un 20% refirió que está relacionada con su trabajo. Se obtuvo una prevalencia del 26,9% de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, y las asociaciones negativas se inclinaron a las áreas de interacción social y del sistema de trabajo.

Así, todo trabajador está expuesto a una diversidad de riesgos de tipo psicosocial, los cuales generan una serie de repercusiones en la salud y el bienestar del trabajador. Laborar bajo condiciones inseguras impide que el trabajador realice óptimamente sus funciones (Beltrán Aranda 2011: 267).

En sus discusiones, respecto a la incidencia en los factores y la salud laboral, afirman que,

La presencia de los factores psicosociales y las consecuencias en la salud, en nuestro estudio solamente se obtuvo que los factores dependientes de la tarea se asociaron con las enfermedades gastrointestinales, y la globalidad de los factores con las enfermedades respiratorias.



Estas últimas coinciden con los resultados aportados por Aranda y Pando (29), respecto a las enfermedades gastrointestinales, y con Rodríguez (30), en cuanto a las enfermedades del tracto respiratorio. Existe evidencia empírica de una diversidad de manifestaciones en la salud de los trabajadores ante los factores psicosociales laborales negativos. Su presencia constituye un riesgo para el trabajador en el momento en que entorpecen sus actividades diarias, convirtiéndose en consecuencias negativas para su salud. La enfermedad ocupacional frecuentemente reportada, entre otras, es el estrés, más bien definida como "distrés", y, con esta, el síndrome de burnout (Beltrán Aranda, 2011: 275)

Se destaca ahora, un estudio realizado en Chile, titulado *Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral* de Bustos Silva (2014), donde se reconocer que,

La exposición a factores de riesgo psicosociales presentes en el lugar de trabajo constituye un tema prioritario para la salud ocupacional. El objetivo del estudio fue estimar la asociación entre factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, y autopercepción de salud y siniestralidad laboral, en conductores de vehículos de transporte de carga y pasajeros, urbanos e interurbanos, de empresas afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad.

Se aplicaron 4 cuestionarios a una muestra de 356 conductores de 4 empresas de transporte, en que 100% fue hombre con una edad promedio de  $45,4 \pm 9,7$  años; el 70,8% transporta pasajeros, con jornadas de 11,4 horas/día. Todas las dimensiones de ISTAS-21 resultaron con promedios inferiores a la referencia salvo "trabajo activo y desarrollo de habilidades".

El 93,8% se reportó como "sin alteraciones de salud mental". Se demostraron asociaciones estadísticamente significativas entre dimensiones del ISTAS 21 con, GHQ-12 y participación en accidentes de tránsito (sólo compensaciones), aun después de ajustar por variables de confusión. Esto permitió el diseño de



intervenciones, consensuadas con las empresas, a fin de controlar/eliminar estas exposiciones para mejorar la salud de los trabajadores y reducir las enfermedades profesionales y accidentes del trabajo relacionados (Bustos Silva, 2014)

Entre las discusiones más sobresalientes está el hecho de que,

Los promedios de las dimensiones de factores de riesgo psicosociales presentes en el lugar de trabajo en los conductores resultaron ser estadísticamente significativos más bajos que los de la referencia nacional, salvo "trabajo activo y desarrollo de habilidades". Las dimensiones de mayor prevalencia de exposición resultaron ser "exigencias psicológicas", "compensaciones" y "trabajo activo y desarrollo de habilidades". Y las que concentraron más población en el nivel de riesgo alto, fueron "compensaciones" y "apoyo social y calidad de liderazgo". Por su parte, las sub dimensiones más prevalentes fueron "exigencias sensoriales", "exigencias cognitivas" y "control sobre el tiempo de trabajo." El 93,8% de la muestra resultó "sin sospecha de alteraciones de salud mental".

La tasa de incidencia de accidentes de tránsito resultó variada entre las empresas (...) y se da cuenta, de modo transversal, de las elevadas prevalencias de exposición a estos factores de riesgo laborales específicos, las que potencialmente no sólo afectan la productividad, sino que también generan daño o exacerban alteraciones fisiológicas preexistentes en los trabajadores expuestos, particularmente trastornos músculo esqueléticos y alteraciones de salud mental; así como también aumentan el ausentismo, preceptismo, enfermedades profesionales y accidentes del trabajo (Bustos Silva, 2014)

En Quito, Ecuador, se realizó un estudio titulado *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatranscarga Cía. Ltda* presentado por Dayana Madeleine Ramos Villarreal (2017), donde se reporta que se buscó



Comparar la exposición de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatranscarga Cía. Ltda. Investigación descriptiva, no experimental, transversal, con empleo del método deductivo y estadístico. La hipótesis de investigación plantea que, a mayor exposición a factores de riesgo psicosocial, menor desempeño laboral.

La investigación se basa en la teoría bifactorial de Herzberg, la cual establece la relación que una persona mantiene entre su actitud y su ambiente de trabajo, esto depende de los factores intrínsecos y extrínsecos; detallados en dos capítulos: factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral. Se aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial F-Psico 3.0 a una población de cincuenta trabajadores, para identificar los niveles de riesgo existentes en la organización, los resultados se corroboraron con la evaluación del desempeño aplicada a todos los transportistas de carga pesada de la organización (Ramos Villarreal, 2017)

Entre los resultados más importante, se discute que,

La dimensión Participación y Supervisión presenta el 86% de riesgo elevado, resultado que refleja una alerta para la organización, en las dos áreas globales: “la empresa no tiene control sobre la participación del trabajador en diferentes aspectos del trabajo” y “el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus actividades”. Los trabajadores estiman que hay un riesgo elevado debido a que solo reciben información y no participan activamente en la introducción de cambios en equipos y materiales, de métodos de trabajo, en la reorganización de áreas de trabajo, en la introducción de cambios en la dirección, en contrataciones de personal, en la elaboración de normas de trabajo, la supervisión sobre los métodos, la planificación, calidad y ritmo de trabajo.

Los factores de riesgo mejorable son: Tiempo de Trabajo con el 90% y Carga de Trabajo con el 86%. Los resultados reflejan que los horarios de trabajo, el



tiempo de descanso semanal, la compatibilidad de la vida laboral con la vida social, el tiempo y la cantidad de trabajo, y la atención a múltiples tareas requieren de atención por parte de la organización.

La empresa debe evaluar el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del tiempo en la vida social siendo adecuado para sus trabajadores y así mejorar su salud laboral.

Los factores de riesgo adecuado son: Autonomía con el 98%, Demanda Psicológica con el 96%, Variedad y contenido del trabajo con el 98%, Interés por el trabajador y compensación con el 100%, Desempeño de Rol con el 94%, Relaciones y apoyo social con el 96%.

Los resultados reflejan que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo son adecuadas. Además, la organización muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador; existen buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, propiciando un mejor clima laboral (Ramos Villarreal, 2017: 120)

Establece que existe una alta correlación entre las exigencias y los riesgos percibidos por los trabajadores,

En el factor demanda psicológica, y planificación y resolución, existe congruencia entre el factor de riesgo y la evaluación del desempeño. El 96% de los trabajadores indica que el factor de riesgo demanda psicológica es adecuado, por ende, la evaluación del desempeño corresponde a excelente con el 16%.

El 4% de los trabajadores indica que existe un riesgo elevado debido a que no existe una buena organización de actividades, de requerimientos de



iniciativas, memorización y adaptación al sistema de trabajo, así como demandas de naturaleza cognitiva y emocional. (...) En el factor variedad y contenido del trabajo, y servicio al cliente el 98% de los trabajadores indica que el factor de riesgo variedad y contenido del trabajo es adecuado, por ende, la evaluación del desempeño corresponde a excelente con el 1.5%.

El 2% de los trabajadores señala que es muy elevado y su evaluación es regular con un 22.5% debido a que la organización no mantiene una buena interacción en las actividades que desempeñan los trabajadores, por otro lado, en la organización hace falta empoderar a los trabajadores hacia la orientación de servicio al cliente. (...) En el factor interés por el trabajador / compensación y orientación de resultados existe congruencia entre el factor de riesgo y la evaluación del desempeño.

El 100% de los trabajadores indica que el factor de riesgo interés por el trabajador es adecuado, por ende, la evaluación del desempeño corresponde a excelente con el 2.5%, muy buena con el 32%, buena con el 46.5% y regular con un 19%.

Los resultados reflejan el grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, tales como la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores. (...) En el factor relaciones y apoyo social, y trabajo en equipo existe congruencia entre el factor de riesgo y la evaluación del desempeño.

El 96% de los trabajadores indica que el factor de riesgo relaciones y apoyo social es adecuado, por ende, la evaluación del desempeño corresponde a excelente con el 8%, muy bueno con el 38% y buena con el 37%. El 2% de los trabajadores señala que el riesgo es muy elevado y su evaluación es regular con un 17%. Los resultados reflejan que los aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo es adecuada y existe un alto nivel de apoyo social entre compañeros de trabajo (Ramos, 2017)



Otro estudio con transportistas de carga pesada, en Guayaquil Ecuador, titulado *Influencia en los factores de riesgos cardiovascular y psicosocial en transportistas de vehículos de carga pesada, caso de estudio compañía reconstransport* de Ross Delgado Jorge Enrique (2015) realizo con una muestra de,

Sus principales conclusiones es acerca de las enfermedades y riesgos cardiovasculares asociados al transporte de carga pesada, reporta que por medio de la identificación y destacando su frecuencia de aparición en los conductores de carga pesada, de casos de hipertensión arterial, diabetes mellitus tipo II, dislipidemia mixtas, obesidad abdominal, obesidad general, índice de masa corporal, alteraciones electrocardiográficas, se pudo determinar la prevalencia de enfermedades cardiovasculares y psicosociales en 40 conductores, así como también la forma de aparición según la edad, sexo, hábitos (alcohol, tabaco, drogas), inactividad física, antecedentes patológicos familiares (Ross Delgado, 2016)

Así, los factores de riesgo preponderantes en el estudio, según el orden de frecuencia han sido:

Primero, tenemos que treinta y tres conductores presentaron colesterol total elevado (82.5%), seguido de igual número en cuanto al índice de masa corporal alterado (sobrepeso u obesidad), con treinta y tres casos (82.5), seguido de veinte y ocho casos que presentaron triglicéridos elevados (78%), seguido de dieciocho casos con obesidad abdominal (45%), seguidos de once casos con hipertensión arterial (27,5), y por último un caso de diabetes mellitus tipo II (2.5%).

En cuanto a la edad en la que más se presentaron los casos de enfermedad cardiovascular fueron de 21 a 40 años con dieciséis casos (40%) del total de la población en estudio, cabe señalar que, en cuanto al sexo, todas las poblaciones de estudio fueron de sexo masculino. En cuanto a los hábitos, se presentaron veintinueve casos de conductores que ingerían alcohol (72.5%), seguido de dieciocho casos de conductores que manifestaban



fumar tabacos (45%), y de tres casos de conductores que referían consumo de sustancias psicotrópicas (3%). En relación a la actividad física y antecedentes patológicos familiares, se presentaron quince (37.5%), y dieciséis (40%) casos en ese orden, con una afectación del electrocardiograma de siete casos (17.5%). En último lugar podemos concluir que el aspecto económico de acuerdo al costo-beneficio, por la implementación del protocolo recomendado, ésta justificada en su totalidad, ya que el retorno de su inversión puede verse a los doce meses de su inicio. (Ross Delgado, 2015)

No se agotan los estudios, pero estos resultan relevantes, dado que comparten la realidad de América Latina, donde la salud en el trabajo, es el tema donde se concentra la realidad de muchos trabajadores, que realizan su tarea en condiciones laborales peligrosas e insalubres.





### III. CAPÍTULO MARCO TEÓRICO

#### ***Punto de partida: el trabajo decente***

El antecedente primitivo, de los estudios y legislaciones que tratan los temas de la salud en el trabajo, es el Tratado de Versalles firmado el 28 de junio de 1919, que da fin a la primera guerra mundial con el reconocimiento de las garantías y derecho humanos básicos, entre los que está el acceso al trabajo humano digno, decoroso y con jornada de trabajo limitada como derecho fundamental.

Después, la Organización Internacional del Trabajo, se consolida como un organismo de cooperación internacional, fundado el 11 de abril de 1919. Aunque de carácter autónomo, a partir del 14 de diciembre de 1946 quedó como organismo especializado de la ONU.

La OIT Tiene como objetivos las mejoras de las condiciones de trabajo en los 148 países miembros, mediante promulgación de normativas internacionales y convenios relativos a diversas cuestiones: salarios, edad mínima de trabajo, libertad de asociación sindical, jubilación, vacaciones, cuidado de la salud y prevención de accidentes en el trabajo, es decir: la concepción de trabajo decente.

El trabajo decente, se constituye en la primera definición aceptada mundialmente, porque reconoce la necesidad de hacer de esta actividad humana, un eje de bienestar integral para los trabajadores y trabajadora, se postuló que,

El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres (OIT, 2014).



El trabajo decente entonces, es el concepto que permite enumerar las características del empleo esperado para todo trabajador del sistema capitalista. En su contraparte, está el trabajo no decente, el precario, el inseguro y que no satisface las necesidades de realización del trabajador, enajenándolo en la tarea y en los objetos del proceso de trabajo. Es necesario, enunciar las características de ambos trabajos, porque justamente de visibilizar las características del trabajo no decente, donde se puede comprender, como los factores psicosociales capaces de convertirse en riesgos psicosociales, están presentes en condiciones laborales no decentes, inadecuadas y propiciatorias de enfermar al trabajador, en sus diferentes esferas.

Tabla N°5 Trabajo decente vs. trabajo no decente

CUADRO COMPARATIVO ENTRE TRABAJO DECENTE Y TRABAJO NO DECENTE	
TRABAJO DECENTE	TRABAJO NO DECENTE
1. Acceder a un trabajo	1. Desempleo
2. Salario justo	2. Empleo precario
3. Seguridad en el lugar de trabajo	3. Contrataciones temporales
4. Protección social para las familias	4. Trabajo inseguro
5. Desarrollo personal e integración social	5. Desprotección social
6. Libertad para que los individuos expresen sus opiniones	6. No sindicalización
7. Organización y participación en las decisiones que afecten sus vidas	7. Insatisfacción laboral
8. Igualdad de oportunidades y trato para todos, hombres y mujeres.	8. Alienación laboral
	9. Control sobre la vida de los trabajadores
	10. Techo de cristal, suelo pegajoso
	11. Violencia laboral.

Fuente: elaboración propia, a partir de OIT (2014)

“La OIT, entonces, considera que el empleo digno es la clave para que se apliquen y refuercen los derechos fundamentales en el trabajo, y ha actuado en consecuencia” (OIT, 2014) de tal manera, que considerar el trabajo decente, es



reconocer la dignidad de todo trabajador. Nos encontramos en múltiples transformaciones económicas, que han traído consigo, transformaciones para las condiciones y los procesos de trabajo, en sociedades capitalistas, como es el caso de Latinoamérica y concretamente en México.

El recrudecimiento de las condiciones laborales, con la implementación de las políticas neoliberales, que exigen al trabajador, un mayor índice de eficacia y eficiencia, al menor tiempo y con los menos recursos humanos y materiales posibles. La imponente política de la producción, está por encima de la vida de los trabajadores.

Osorio (2006) plantea, respecto a la enajenación de la vida del hombre, ante las políticas de la producción, que

La constitución de la fuerza de trabajo en mercancía encierra, como en toda mercancía, una unidad contradictoria. Quien la vende la enajena (desgasta) por un valor de cambio, como forma de acceder a los medios de subsistencia. Quien la compra la adquiere para “disfrutar” su valor de uso, esto es, del trabajo mismo. En esa situación se dibujan las fronteras que enmarcan el territorio que aquí nos importa destacar.

Pero en la venta y compra de la fuerza de trabajo se hace presente un hecho paradójal: las capacidades físicas y creativas que permiten trabajar no son ajenas a la corporeidad viva del trabajador. Por tanto, al hacer entrega de la mercancía vendida, la fuerza de trabajo, su propietario no sólo termina entregando a aquélla, sino el plus de su propia base material en tanto ser viviente. No hay desprendimiento posible entre su cuerpo vivo y su capacidad de trabajo y entre su existencia como ser vivo y dicha capacidad (Osorio, 2006.)

Así es, la vida del trabajado queda alineada, en función de los intereses empresariales, queda en “entre dicho” (Osorio, 2006) su dignidad y su capacidad de libertad.



El hombre al vender su trabajo, pierde la capacidad de agente y se convierte en un operador, operario de los intereses empresariales, para obtener una serie de satisfactores. Sería importante que estos intereses, fueran también los de la realización y vida digna de los trabajadores en todas sus dimensiones.

Es cierto, la ética del trabajo es la producción, como lo establece González Martínez (2008) que la razón de actuación de la empresa es la “generación de riquezas” (González Martínez, 2010: 4), pero es la empresa también aquella que debe tener en su centro como criterio ético, el materializar “la condición de existencia de los seres humanos capaces de formar sujetos políticos con capacidad de autogobernarse” (González Martínez, 2008: 9), es decir, que el trabajo cumpla su sentido humanizador.

Este carácter humanizador, empieza por reconocer que

Los seres humanos son complejos. Sus tres dimensiones física, psíquica y mental se movilizan en la actividad, están íntimamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad laboral una de ellas es vulnerada, el daño repercute sobre las otras generando sufrimiento psíquico y mental, además del dolor físico que puede ser el resultado de enfermedades profesionales o de lesiones y accidentes de trabajo que llegan hasta poner en riesgo la vida humana (Neffa, 2015)

Es decir, la complejidad de lo humano es reconocer todas las esferas en las que la vida se manifiesta en la interacción y como están interconectadas, de tal suerte, que la dignidad en el trabajo, es decir, la mejora de las condiciones laborales y de bienestar, son también mejora en todos los demás ámbitos de relación, incluidos los espacios intrapersonales.

Reconocer que,

En su actividad laboral, los trabajadores quedan involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político nacional de carácter estructural



que los condiciona. Ocupan una determinada posición dentro de la estratificación social, de la división sexual del trabajo, pueden hacer un trabajo autónomo o heterónimo y portan una trayectoria histórica de la cual no se pueden desprender. Pero esto no quiere decir que lo soporten pasivamente (Neffa, 2017)

El trabajador, aunque venda su fuerza de trabajo, es agente de la interacción, cuando se afirma que la vida queda “suspendida” (Osorio, 2006) se afirma que no está todo dicho, que queda suspendida en la interacción que el trabajador hace con las condiciones y exigencias a las que se enfrenta.

Es cierto, está mediado por una serie de posiciones, pero no puede suspender el devenir, su trayectoria histórica, que lo concierte en agente de un oficio heredado de generaciones, o bien en el perfeccionamiento de técnicas vía la tecnologización de procesos.

Así, aunque las condiciones más adversas de factores psicosociales asociados a la consecución de un proceso de trabajo, estén presentes, hemos de desnaturalizar esta realidad, volviendo al concepto de trabajo digno, donde se postulan los principios generales, de un proceso de trabajo capaz de reconocer la dignidad del ser humano y capaz de ofrecerle todos los satisfactores y garantías de una vida digna.

La primera y más importante de las convicciones que sustentan el paradigma del trabajo decente es el reconocimiento de que el trabajo no es una mercancía. Así lo estableció la Declaración de Filadelfia en 1944. No se puede tratar el trabajo como un producto más al que asignamos un valor de mercado. Es verdad que el costo de producción de algo incluye el costo del trabajo, que a su vez es definido por el mercado laboral. Sin embargo, lo que constituye un costo en el proceso de producción es a la vez una persona: estamos pagando entonces no solo por los componentes materiales sino también por eso que llamamos ser humano. Surge aquí un problema ético, porque la persona no puede ser definida por el mercado en su relación con la sociedad.



Una segunda convicción es que el concepto de trabajo decente depende de cómo lo definan las personas. ¿Por qué es importante el trabajo? ¿Qué se espera lograr con él? La gama de respuestas es variada: el trabajo permite educar a los hijos, tener una vida familiar estable, acceder a alguna forma de jubilación, ser respetado en el entorno laboral y en la sociedad. No se trata simplemente de sobrevivir ni necesariamente solo de la situación material. Tiene que ver más con lo que el propio entorno social percibe como un avance decente (OIT, 2014 ;30).

Un trabajo decente, el que es capaz de ofrecer condiciones materiales, éticas, creativas, de organización y autonomía para el trabajador, donde las condiciones de contratación y de empleabilidad, no responden solo a los intereses empresariales establecidos en indicadores de productividad y certificaciones de todo tipo, sino donde el trabajo es agente de estabilidad para el trabajador y sus dependientes económicos.

Por otra parte, el trabajo decente ha tendido puentes entre el pensamiento histórico de la OIT y los desafíos contemporáneos que plantea el objetivo de la justicia social. Los orígenes de este concepto se remontan al mandato de la OIT, dispuesto en la Declaración de Filadelfia, mediante la que se sentaron los fundamentos del trabajo decente, sesenta años previo surgimiento del concepto del trabajo decente bajo esa denominación.

Cabe recordar que, de acuerdo con los principios del trabajo decente, “el trabajo no es una mercancía” y “todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades (OIT, 2014: 2).

En otras palabras, ¿Cuál puede ser la base material y las fuentes culturales de una solidaridad social futura, considerando que nueva situación social creada por el neoliberalismo induce a la polarización con precariedad para muchos y satisfacción con incertidumbre para el resto? Está en las raíces de la tradición socialista occidental la idea de igualdad y de justicia social. Esta herencia debe ser rescatada



en nuevos términos que no eliminen la diferencia pero que reconozcan que no todos parten de las mismas condiciones para competir (De la Garza Toledo, 1998).

El trabajo es un elemento que define la existencia humana. La existencia material, por cierto, ya que permite satisfacer necesidades básicas y de consumo. El trabajo también es fuente de creatividad y dignidad. Es un elemento crucial de cohesión social. La capacidad de elección en lo personal, el bienestar de las familias y la estabilidad de las sociedades dependen del trabajo. Y el trabajo es la ruta más segura para salir de la pobreza.

El trabajo decente se afirma en cuatro pilares principales, a saber:

1. El primero de esos pilares es el trabajo o empleo mismo.
2. El segundo está representado por los derechos en el trabajo, particularmente los fundamentales: libertad de asociación, derecho a negociación colectiva y erradicación del trabajo forzoso, la discriminación y el trabajo infantil.
3. El tercer pilar tiene que ver con la noción de seguridad y protección social; aunque la demanda perenne de seguridad refleja una necesidad humana básica, son muchos los que se encuentran en situaciones de inseguridad y empleo precario: el 80% de la población activa del mundo carece de protección social, subsidios de desempleo u otras formas de asistencia social.
4. El cuarto pilar, por último, se centra en la idea de representación y diálogo social. La manera en que la gente puede hacer oír su voz es un aspecto clave de la noción de trabajo decente, y el diálogo social es el mecanismo que ayuda a avanzar en las otras tres dimensiones del trabajo decente. Los cuatro pilares señalados se refuerzan recíprocamente y en conjunto contribuyen al logro de objetivos más generales, como la erradicación de la pobreza, la integración social y el desarrollo personal (OIT,2014 :25)



### ***Los factores de riesgos psicosociales***

Moreno (2014) citado en Neffa (2015) establece que,

La preocupación por los riesgos laborales psicosociales ha tenido una aparición relativamente reciente. Mientras que accidentes y enfermedades comenzaron a ser señalados mucho tiempo atrás (Ramazzini, 1743), la conceptualización de los riesgos psicosociales en el trabajo aparece en la década de 1980 (:42)

La Organización Internacional del Trabajo fue la primera en poner la voz de alarma en su documento *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control* (OIT, 1986). El foco central en la publicación de la OIT es la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador” (OIT, 1986, p.3).

Desde este punto de arranque el documento propone la siguiente definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986: 3).

Desde esta perspectiva, el número de condiciones organizacionales puede ser muy amplia. Cuando tales condiciones son correctas su resultado lleva a la satisfacción laboral, a la motivación, a la productividad y al bienestar laboral. Cuando son inadecuadas conducen al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente. Las condiciones organizacionales y los factores psicosociales pueden ser tanto positivos como negativos.

La definición muestra la importancia concedida al trabajador real, a su situación y a sus necesidades reales. Igualmente, se insiste en que el descuido de tales factores





tiene repercusiones tanto sobre la salud del trabajador como sobre la empresa. En el mismo escrito, a continuación, se expone un listado de factores psicosociales de riesgo que parece recogido de una encuesta actual sobre tales riesgos: la mala utilización de las habilidades propias, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo a turnos.

Un documento de la Organización Mundial de la Salud (OMS) Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988) reitera e insiste en el mismo planteamiento: los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores.

Las condiciones organizacionales son el punto de origen de los factores y tal como realiza El Batawi (1988) tales repercusiones pueden ser tanto positivas como negativas. Las condiciones organizacionales pueden dar lugar tanto al estrés laboral como al desarrollo y bienestar del trabajador, punto este último que no siempre ha sido suficientemente considerado, aunque en los últimos años, a partir del 2000, ha tenido una mayor repercusión.

Neffa (2015) propone que

Los conceptos con los cuales se fue analizando lo que actualmente se denominan “riesgos psicosociales en el trabajo” (RPST) fueron evolucionando desde la crisis de los años 1970. En la década de los ochenta se difunde el concepto de estrés enunciado varias décadas antes por Selye (1956) y luego el de coping, inspirado en el modelo transaccional de R. Lazarus y S. Folkman (1986) que lo definen como «el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo.

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en



relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias: 1) con la empresa u organización pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo, 2) los clientes o usuarios del servicio, y 3) personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (familiares, amigos, o personas desconocidas como pueden ser los delincuentes, por ejemplo). Como hemos recordado frecuentemente, el trabajo humano es un enigma, ya que es un fenómeno complejo y resulta difícil hacer un cálculo estadístico sobre las percepciones de los trabajadores para captar sus dimensiones absolutas y relativas en la escala de un país.

Para los epidemiólogos los factores de riesgo son aquellos que han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos.

Esa es la base de los modelos de Karasek-JohnsonTheorell y de Siegrist. Son estudios cuantitativos, mediante encuestas que analizan las causas de muerte, de enfermedades y los cuidados de salud, ponen de relieve la relación entre la organización y el contenido del trabajo y diferentes aspectos de la salud. Se trata de estudios longitudinales complejos, que requieren mucho tiempo y recursos.

Los trabajadores no son seres pasivos, con atributos rígidos, sino actores que toman iniciativas en el transcurso de la actividad para tratar de conciliar los objetivos del trabajo prescrito por la jerarquía de la empresa u organización con las características de su fuerza de trabajo, sus calificaciones, competencias y su creatividad para innovar y tratar de resolver los problemas e incidentes, creando capacidades que, una vez movilizadas, dan como resultado una actividad que generalmente difiere sensiblemente del trabajo tal como había sido prescrito. Una de las conclusiones de los ergónomos formados en la escuela del CNAM (dirigida en sus orígenes por el Prof. A. Wisner) es que para poder cumplir con los objetivos que les asignan, los trabajadores hacen siempre muchas más cosas que las que les prescribieron.



Una definición preliminar de los RPST podría ser la siguiente: son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan (Neffa, 2015).

Es necesario emprender ahora, la comprensión de las tres perspectivas teóricas de los factores psicosociales, que engloban de manera integral, todas las condicionantes propiciadoras de los riesgos en el trabajo.

***Primera perspectiva teórica: Centralidad en el proceso de trabajo y sus condiciones laborales en las que éste se desarrolla.***

La primera perspectiva, enmarca,

Los determinantes estructurales de los RPST, que jugarían el papel de variables independientes son entonces principalmente las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo, y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores con impactos sobre la salud, psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores (Neffa, 2009: 109)

Es decir,

Se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Moreno Jiménez, 2011: 7).

Asegura, que

Los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo



para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendócrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Neffa, 2009: 112)

Al considerar esta primera perspectiva, es importante considerar que, los autores colocan a las condiciones laborales y al proceso de trabajo, como el gran escenario donde está presentes los factores y riesgos psicosociales con los que ha de interactuar el trabajador. Respecto a las condiciones laborales, se afirma que,

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante (Neffa, 2009: 114).

De tal manera, que en el proceso de trabajo están los factores psicosociales, están en sus condiciones laborales en las que se realiza, así que el trabajo (la tarea) no enferma, son las condiciones de trabajo peligrosas en las que se realiza la tarea.

Siguiendo los referentes propuestos en esta perspectiva, se enuncian los factores psicosociales en las condiciones laborales (Peiró y Prieto, 1998) y el proceso de trabajo (Noriega, 1989), como escenario sociolaboral, donde emergen los factores de riesgo psicosocial.

Tabla N°6 Factores de riesgos psicosociales en las condiciones laborales y el proceso de trabajo



<b>Centralidad en el proceso de trabajo y sus condiciones laborales en las que éste se desarrolla.</b>		
Los riesgos del medio ambiente: agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad.	Las condiciones de trabajo: el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo.	El sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías.
Los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa.	La relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo.	La aplicación de la ergonomía.
Las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos.	La nula capacitación empresarial.	La no conciliación entre la actividad laboral y la familia del trabajador.

Fuente: elaboración propia, a partir de Neffa (2015).



## ***Segunda perspectiva teórica: Centralidad en las condiciones macroestructurales del trabajo contemporáneo***

De la Garza (2018), establece que,

No basta considerar las condiciones de trabajo, en América Latina, existen iniciativas y prácticas gubernamentales antilaboristas para atraer más inversión extranjera (trabajadores excluidos de la regulación, trabajadores familiares, intermitentes, agrícolas, domésticas) y generar empleos [...] Hay reiteradas limitaciones a la afiliación sindical, acoso sindical, trabajo precario: tiempo parcial, independientes subordinados, a tiempo indeterminado, temporal, a través de agencia, encubierto, afectación al medio ambiente, falta de desarrollo local y es necesario establecer, de origen, cuál es la posición en la cadena de valor: extrativismo o ensamble final, en la que se sitúa la empresa (De la Garza, 2018:1)

Esta realidad, a partir de la premisa, de que los cambios estructurales no han mejorado las condiciones de empleo, y es necesario situar en primer lugar, cuales son las condicionantes económicas en las que se encuentran las empresas en América Latina, principalmente al elegir alguna para estudiar los factores psicosociales.

Porque, la,

Situación del trabajo en América Latina, organiza al trabajo por ramas: donde hay predominio del trabajo en sector servicios (64%) vs. industria estancado (24%), y decadente en agricultura (27%) por cuenta propia.

Existe, además, la polémica del fin del trabajo: por el catastrofismo por automatización y robotización. (De la Garza Toledo, 1999)

En el largo plazo no se demuestra que una revolución se traduce en el mediano plazo en caída en el empleo: surgen nuevos empleos, que están ordenados a nuevas lógicas del mercado mundial.



Perspectiva muy centrada en el lugar del trabajo, que oscurece en el tercer mundo en problemas más acuciantes como la cuarta revolución tecnológica cuyo impacto depende del tamaño de la empresa, rama y país (De la Garza, 2018)

También hay condicionantes macroestructurales, por mencionar,

La tendencia mundial por crecimiento por:

- A) Cambio en las regulaciones hacia la desprotección (zonas grises)
- B) La precarización y desprotección en las cadenas de valor, tanto en las primarias como en las finales de ensamble.
- C) Pérdida de fuerza sindical (afiliación) y capacidad de negociación colectiva.
- D) Informalidad incluyendo la tercerización espuria y trabajo no estructurado (De la Garza, 2018)

Derivado de estas condicionantes, los factores psicosociales macroestructurales, se enunciarían de la siguiente manera.

Tabla N°7 Factores psicosociales macroestructurales

<b>Segunda perspectiva: Centralidad en las condiciones macroestructurales del trabajo contemporáneo</b>
Ubicación en la cadena de valor y productivas
Tipo de inversión, multinacionales
Inseguridad laboral
Caída en el ingreso
Pérdida de control de tiempos
Exclusión de la seguridad social



Exclusión de la afiliación sindical
Mercado de trabajo
Mercado de la tecnología
Políticas laborales de los gobiernos: compromisos y alianzas.
Distribución por ramas de la economía
Macroeconomía: exportaciones, importaciones, tasa de cambio, de interés.
Las nuevas identidades de los trabajadores, que suelen ser polivalentes y múltiples.

Fuente: elaboración propia, a partir De la Garza (1999, 2018)

### ***Tercera perspectiva teórica: Centralidad en la subjetividad, experiencia y personalidad del trabajador***

La tercera perspectiva, reúne una visión individual, singular y subjetiva, de los posibles factores o dimensiones (por estar dentro de la personalidad) psicosociales, que puede ser de riesgo para el trabajador.

Neffa (2009), establece en este sentido, que

Existen determinantes individuales, porque el impacto de ciertos riesgos puede afectar de diferente manera a los trabajadores, según sus características individuales, pero esto es aún más difícil y costoso de medir.

El impacto de los riesgos va a depender del tiempo de exposición a los mismos, si este es ocasional o si se repite con cierta frecuencia y si el trabajador puede disponer de recursos extra-profesionales compensatorios para procesarlos y hacerles frente, como sería la educación inicial, el nivel de formación, de información y de calificaciones profesionales, si cuenta dentro del colectivo de





trabajo con el apoyo social y técnico de sus compañeros y/o el de sus familiares (Neffa, 2009: 110)

Y que justamente estos condicionantes personales, representan “Riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013).

Un concepto importante es el del sufrimiento psíquico, que postuló Christophe Dejours, en su libro *Travail: usure mentale* (1980) de donde

Surge la psicodinámica del trabajo que se define como “el análisis psicodinámico de los procesos intersubjetivos movilizados por la situación de trabajo”. Este enfoque sugiere que las investigaciones deben tomar como centro de gravedad los conflictos que surgen cuando el sujeto, que tiene una historia singular preexistente, está confrontado a una situación de trabajo cuyas características son en gran medida fijadas independientemente de su voluntad. El sufrimiento es un concepto clave de la psicodinámica del trabajo, pero no se lo asimila al estrés.

La Psicodinámica del Trabajo busca comprender que es lo que vive el sujeto en relación con su trabajo y el acento está puesto sobre la capacidad de dar un sentido a la situación, a defenderse del sufrimiento y a enfrentar los riesgos de enfermedad movilizando sus recursos individuales, capacidades cognitivas, afectivas y relacionales, pero también contando con la cooperación y el apoyo técnico y social que aporta el colectivo (Molinier, 2010b).

El sufrimiento indica de manera genérica lo que, surgiendo de la vivencia psíquica es enigmáticamente desagradable, desestabilizante para el trabajador. El sufrimiento designa los estados infra-patológicos que forman parte de la normalidad, hasta el punto de que se puede hablar de una “normalidad sufriente” (Dejours, 1998, 2009)” (Neffa, 2009: 117).



Entonces los factores psicosociales, que están en la personalidad del trabajador, son vividos de

Manera individual, el trabajador sufre cuando falta el reconocimiento o si percibe un desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas del puesto de trabajo y su grado de autonomía o de latitud decisional (Karasek, 1979) para realizar la actividad y contando o no con el apoyo social y técnico, o si considera que la recompensa (monetaria, moral o simbólica) recibida está por debajo de las exigencias (Siegrist, 2013) (Neffa, 2009: 110)

Tabla N°8 Factores psicosociales en la subjetividad, experiencia y personalidad del trabajador

<b>Tercera perspectiva: Centralidad en la subjetividad, experiencia y personalidad del trabajador</b>
Historia personal de cada trabajador.
Reconocimiento empresarial: recompensa (monetaria, moral, simbólica).
Desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas.
Grado de autonomía.
Apoyo moral y técnico.
Nivel de formación, educación inicial, nivel de información.
Recursos emocionales ante el sufrimiento
Capacidades cognitivas y afectivas.
Apoyo social, familiar y técnico.

Fuente: elaboración propia.



De tal manera, que

Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral.

La gran ventaja que tiene la lucha contra ellos es que nadie discute su importancia y que las formas de intervención suelen ser más claras y precisas. Sin embargo, los factores y riesgos psicosociales, íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo, son esquivos en su definición y manejo, y suelen afectar al núcleo de la misma organización. Dado que su naturaleza es dinámica y cambiante, más importante incluso que el esfuerzo directo contra cada uno de ellos es crear una cultura organizacional de la Salud Laboral que actúe con criterios de alerta, evaluación e intervención (Moreno Jiménez, 2015: 15)

### ***Los factores de riesgo psicosociales en la NOM035-STPS-2018***

La Norma Oficial Mexicana NOM035-STPS-2018, inicio como proyecto en el año 2016, donde un grupo de colaboradores expertos, algunos académicos incluidos, formaron parte de su elaboración. Después de los tiempos establecidos por el artículo 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se publicó para consulta pública por sesenta días naturales en el Diario Oficial de la Federación de 26 de octubre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, a efecto de que en dicho período los interesados presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo; después,



Se recibieron y atendieron comentarios de veintidós promoventes, el Comité referido procedió a su estudio y resolvió oportunamente sobre los mismos, por lo que esta dependencia publicó las respuestas respectivas en el Diario Oficial de la Federación de 26 de mayo de 2017, con base en lo que dispone el artículo 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (NOM035-STPS-2018, 2018)

Finalmente, su publicación fue efectiva en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2017, donde se estableció, como marco teórico, las siguientes definiciones sobre factores de riesgo psicosocial, como

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (NOM035-STPS-2018, 2018).

Establece como definiciones operativas, en el numeral 7.7, a los factores de riesgo psicosociales que identifica la NOM035-STPS-2018, como las siguiente:

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones



del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación;

- b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;
- c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

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

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

- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de



prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
  - 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
  - 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
  - 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;



- 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
- 3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones) (NOM035-STPS-2018, 2018).

Como se puede contrastar, la propuesta teórica de la NOM035-STPS-2018, podríamos afirmar, que si bien, no expresa los referentes teóricos en los que se fundamenta la elaboración de las definiciones y supuesto teóricos, podemos enmarcar esta propuesta en la primera perspectiva, en la que sitúa a los factores de riesgo psicosocial en el proceso de trabajo, en lo que denomina la NOM035-STPS-2018, el centro de trabajo, así como en la organización del trabajo y las condiciones laborales en las que se realiza.

Por centro de trabajo define,

El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo. (NOM035-STPS-2018, 2018),

Y finalmente, para buscar que este centro de trabajo, se convierta en un entorno organizacional favorable, es decir, que se mejoren la organización del trabajo y las condiciones laborales en las que se realiza, porque si este no es el objetivo de la implementación de la NOM035-STPS-2018, 2018, se estará haciendo el juego al capital, convirtiendo a este instrumento de identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como un mecanismo de control y sometimiento de los trabajadores y trabajadoras al trabajo indecente que ahora habrá de legitimarse legalmente, esta es la cara más perversa de la NOM035-STPS-2018, 2018.



## IV. CAPÍTULO OBJETIVOS

### ***Proposición***

Los factores de riesgo psicosocial están presentes en las condiciones laborales, el proceso y organización del trabajo, que realiza un grupo de operadores especializados de una empresa transportista, base centro.

### ***Objetivo general***

Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos en una empresa transportista, base centro.

### ***Objetivos particulares***

Para la dimensión objetiva

1. Elaborar un mapa de riesgo del proceso de trabajo de los operadores especializados, identificando la organización y las condiciones de trabajo por medio de la observación participante.
2. Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos, por medio los instrumentos de identificación y análisis propuestos en la NOM-035-STPS-2018.

Para la dimensión subjetiva

1. Describir las percepciones y significados que acerca del trabajo, expresan los operadores especializados para conocer el valor subjetivo que se le atribuye, mediante un cuestionario de percepciones y significados del trabajo, así como un grupo focal para profundizar en las percepciones de los trabajadores.





## V. CAPÍTULO METODOLOGÍA

### ***Declaración sociológica del proyecto***

El presente proyecto de investigación, tuvo como punto de partida, la perspectiva sociológica y epistemológica estructural-funcionalista, que postula a la realidad social como un sistema organizado en coordenadas estructurales de diversa índole que condicionan y median las decisiones, atributos de sentido y acciones de los actores, atribuyéndole a éste, una función, es decir un rol a desempeñar en orden al estatus que ocupa en la estructura social a la que pertenece, pero que reconoce la presencia de factores que ponen en conflicto al actor.

Parsons (1951), postuló con esta concepción sociológica, una comprensión social organizada de los hechos sociales a partir de las condicionantes estructurales que motivan a los actores y enfatizando la relación estructura-actor, como elementos articuladores del orden y estabilidad del sistema social.

Originalmente postula que un,

Un sistema social –reducido a los términos más simples- consiste, pues, en una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene, al menos, un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo de gratificaciones y cuyas relaciones con sus situaciones –incluyendo a los demás actores- están mediadas y definidas por un sistema estructurado y compartido (Parsons, 1951: 5-6).

De esta manera, el hecho social, conforma un sistema total, capaz de alojar la estabilidad y el equilibrio, que funciona en un orden más o menos estacionario.

El orden social, donde todos los miembros de un sistema social, están adaptados a las exigencias, roles y estatus que ocupan. El orden social es también la adecuada consecución de los satisfactores que buscan los actores al realizar una acción social



siempre anclada a un fin, que, aunque se asuma individual, siempre es en función del bien mayor del sistema. El sistema social es, por tanto, estructura y orden social.

Ritzer (2005), expone los supuestos estructurales-funcionalistas sobre el orden social, afirmando que

1. Los sistemas tienen la característica del orden y la interdependencia de las partes.
2. Los sistemas tienden hacia un orden que se mantiene por sí mismo o equilibrio.
3. Los sistemas pueden ser estático o verse implicados en un proceso ordenador de cambio.
4. La naturaleza de una parte del sistema influye en la forma que puedes adoptar las otras partes.
5. Los sistemas mantienen fronteras con sus ambientes.
6. La distribución y la integración constituyen dos procesos fundamentales y necesarios para el estado de equilibrio de un sistema.
7. Los sistemas tienden hacia el auto mantenimiento, que implicada el mantenimiento de fronteras y de las relaciones entre las partes y el todo, el control de las variaciones del entorno, y el control de las tendencias de cambio de sistema desde su interior (Ritzer, 2005: 410).

Corresponderá a desarrollos posteriores del estructural-funcionalismo, integrar los conceptos de desequilibrio, desorden, problemas de adaptación, para mostrar la complejidad de la dinámica de operación del sistema social.

Reconociendo que no existen absolutos funcionales, se concibe al sistema social total, como una unidad ordenada y delimitada, que es capaz de mantenerse en coordenadas estables, y organizado en tres subsistemas específicos. Los subsistemas son estructurales y conforman el sistema social total. Son también, elementos constitutivos y relacionales dialecticos.



Los tres subsistemas estructurales se necesitan para la conformación y estabilidad del orden social. Se presentan ahora, los tres subsistemas albergados en el sistema social total, que es comprendido como unidad, se presentan también tres posibles interpretaciones de cómo esta concepción sociológica, es pertinente para comprender la realidad social del proceso de trabajo de los operadores especializados de materiales peligrosos.

Tabla N°9 Sistemas y subsistemas sociales

Sistema social total	
Sistema social:	Proceso de trabajo de los operadores especializados de materiales peligrosos
Subsistema	Definición
Material	Conformado por el espacio geográfico, el elemento naturaleza, la realidad material, física. También incluye la dimensión del tiempo medido. Es el contexto en el que se sitúa el sistema social. Es un contexto de alta complejidad.
	ATN El proceso de trabajo está organizado de manera poli situada, los operadores especializados ordinariamente transportan materiales partiendo de las nueve gerencias y teniendo como destino la ubicación del cliente. Para ello, disponen de horario de trabajo, todos los días del año de 6 de la mañana a 12 de la noche.
Acción	Conformado por los actos voluntarios de los actores sociales en arreglo a medios y fines. Es la capacidad de agencia (capacidad de intervenir y modificar el entorno). Incluye la motivación.
	ATN La motivación principal de los operadores especializados es el bienestar familiar, por medio de cubrir las necesidades de casa, vestido y sustento. Para ello, aceptan las condiciones laborales de sobrecarga de trabajo, que implica impactos negativos en la salud física y emocional.
Cultural	Conformado por el elemento lenguaje y los símbolos transmitidos y compartidos.



	<p>ATN</p> <p>Un símbolo transmitido y compartido entre los operadores especializados son los estigmas sociales atribuidos a esta actividad laboral, donde sin importar la capacitación y formación especializada, son considerados camioneros y trailers, y atribuidos significados de irresponsabilidad, vida sexual promiscua y lenguaje vulgar.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia a partir de apuntes, Carrillo Pacheco (30 de enero de 2018).

En estos tres subsistemas, el actor social, cumple una función, satisface las necesidades del sistema social y satisface sus propias necesidades. “Una función es un complejo de actividades dirigidas hacia la satisfacción de una o varias necesidades del sistema” (Rocher, 1975: 40, citado por Ritzer, 2005: 414).

Parsons (1951) postuló que había cuatro imperativos funcionales necesarios (característicos) de todo sistema: (A) adaptación, (G) capacidad para alcanzar metas, (I) integración y (L) latencia o mantenimiento de patrones.

Para sobrevivir, consolidarse y lograr su equilibrio estacionario, un sistema social total debe realizar cuatro funciones sustantivas, que se presentan en el siguiente cuadro, también se presentan cuatro posibles interpretaciones de cómo esta concepción sociológica, es pertinente para comprender la realidad social del proceso de trabajo de los operadores especializados de materiales peligrosos.

Tabla N°10 Funciones del sistema social total

A	G
<p>Todo sistema debe satisfacer las exigencias situaciones externas. Debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.</p>	<p>Todo sistema debe definir y alcanzar sus metas primordiales.</p>



<p>ATN Al formar parte de la actividad económica de los servicios, el centro de trabajo, organiza a los operadores especializados en las distintas gerencias según las necesidades del cliente, a quien se considera un elemento importante. A veces para cubrir las demandas del cliente, el centro de trabajo, mueve a sus operadores, adaptándose a las necesidades de autotransportación.</p>	<p>ATN El centro de trabajo, establece como política de calidad, el “Proporcionar servicios de transporte terrestre de carga, con operadores calificados, que cubran las necesidades de nuestros clientes, observando la seguridad y la protección al medio ambiente, mediante la operación eficaz y eficiente de los procesos del Sistema de Gestión Total de Calidad” (Autotanques Nieto, 2018). En ese sentido la acción de los operadores está encaminada a su cumplimiento.</p>
<p>I Todo sistema debe regular la interrelación entre sus partes constituyentes. Debe controlar también la relación entre los otros tres imperativos funcionales A,G,L.</p>	<p>L Todo sistema debe proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y las pautas culturales que crean y mantienen la motivación.</p>
<p>ATN El centro de trabajo establece como visión empresarial el “Proporcionar a nuestros clientes un servicio de transporte terrestre de carga, confiable, seguro, oportuno y rentable con operadores calificados” (Autotanques Nieto, 2018). Esta es la regulación de todos sus colaboradores, que también se expresa en reglamentos de seguridad y salud en el trabajo internos.</p>	<p>ATN Para favorecer la motivación de los operadores, el centro de trabajo publica bimensualmente una revista como homenaje a los operadores que se están jubilando mes con mes, esto motiva y crea pautas hacia la permanencia en el centro de trabajo.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de, Ritzer (2005: 404).



La satisfacción entonces, de estas funciones básicas del sistema social, está anclado a que el actor, cumpla el rol y el estatus que le corresponde. Si el operador cumple sus obligaciones empresariales, habrá satisfecho las necesidades del cliente, y por ende cumplido su rol y estatus. La empresa, entonces, también cubrirá sus necesidades a través del salario y demás compensaciones.

De acuerdo con la experiencia del trabajo de investigación, es importante poner el énfasis en que el cumplimiento del rol no se produce armónicamente, sin conflictos, los operadores en tanto agentes individuales, valoran las condiciones de trabajo, aceptando la sobrecarga de trabajo.

Finalmente, cumpliendo este estatuto dado, pueda adaptarse el sistema social a los sistemas sociales mayores a los cuales forma parte determinadamente. El sistema social, es el ordenador de la interacción de los actores como agentes individuales, con el gran sistema social total llamado sociedad humana. El sistema social, es también el articulador de las motivaciones y pautas culturales de acción social de los actores.

Es por eso que se ha decidido emplear como soporte sociológico y epistemológico para este proyecto de investigación, los supuestos estructurales funcionalistas, que se presentan útiles y pertinentes, en la concepción de la realidad social laboral de los operadores especializados. También, porque es congruente con las dos dimensiones sociales de abordaje del problema de investigación, la objetiva y la subjetiva, lo estructural y la motivación de la adaptación al rol y al estatus social asignado a la actividad laboral de los operadores.

En congruencia epistemológica al entender así la realidad social, se desarrolló una metodología que profundizara primero, en las coordenadas estructurales de condicionan y ordenan la acción social, para ello, se establecieron métodos cuantitativos, capaces de describir la realidad social ordenada desde el proceso de trabajo, sus condiciones laborales de ejecución y la organización que se hace del mismo, esto desde luego, prescinde de la voluntad y acción del actor, pues estas coordenadas estructurales están en las exigencias laborales descritas en la carga



de trabajo, en las funciones laborales y en los manuales de procedimiento, después fue necesario desplegar una metodología cualitativa, que también fuera congruente, para recuperar como estas condicionantes laborales son significadas, valoradas y operacionalizadas en funciones psicosociales que el trabajo cumple para el operador y las otras esferas de su vida.

### ***Métodos y técnicas***

#### Diseño de investigación

Diseño mixto de alcance descriptivo, con una muestra no paramétrica intencional, Estudio de caso, tipo 2. Instrumental (Galeano, 2012).

Se decidió implementar, también, una metodología de mixta, por el aporte que sugiere Sandoval (2018: 148) citando Moreno (n.d.), que, para la integral evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, afirma, que,

Tanto el enfoque cualitativo como cuantitativo contribuyen a la evaluación más completa de los factores y riesgos psicosociales, dando como resultado el manejo de ambos, la formulación de estudios mediante entrevistas, grupos de discusión, encuestas y cuestionarios. Dicha evaluación perfila no solo a tener datos, sino resultados reales que establecen la validez del método empleado y confirman las características técnicas de los instrumentos de evaluación, sin embargo, es recomendable su revisión y adaptación continua [...] Sandoval y cols. (2018: 148)



***Fase 1. Elaborar un mapa de riesgo del proceso de trabajo de los operadores especializados, identificando la organización y las condiciones de trabajo por medio de la observación participante.***

***Técnicas de recolección de datos***

Mapa de riesgo propuesto por Noriega (1989: 96), que incluye la técnica de la observación participante del proceso de trabajo, como estrategia de investigación.

Se define como observación participante

Es la estrategia interactiva utilizada por un investigador, quien en cierto grado asume el papel de miembro de un grupo y participa en sus funciones, cohabitando con la población por periodos más o menos largos (mientras suceden los fenómenos que estudia) con el fin de observar todo lo que pueda ser observado, su sentido está en la comprensión de los fenómenos que estudia, las relaciones investigador-investigado y los principios teóricos metodológicos que la sustentan guían de principio a fin (Galeano, 2012)

Se define al mapa de riesgo como

Un recurso gráfico en donde se vierte toda la información sobre el proceso de trabajo, exigencias y riesgos. Puede verse en él, dónde se concentran los principales riesgos o exigencias y cuáles son los trabajadores más expuestos, los principales daños a la salud producidos, así como las áreas más desprotegidas. El mapa de riesgo no es sino el fin de la denuncia y el principio de la acción

Los principales elementos que se incluyen en él son:

1. El proceso de trabajo
2. Riesgos y exigencias laborales y su magnitud
3. Número de trabajadores expuestos a dichos riesgos y exigencias
4. Daños a la salud





5. Acciones y medidas de prevención realizadas contra los efectos nocivos del trabajo
6. Propuestas de acciones y medidas de prevención a realizar.

Como se puede apreciar, el mapa de riesgo contiene aquella información recabada en la guía y el cuestionario de grupo” (Noriega, 1989: 96)

A continuación, se presenta la ficha de registro de los procesos de trabajo observados, que dan sustento a la elaboración del mapa de riesgo que se presenta en los resultados.

Tabla N° 11 Ficha de registro del proceso de trabajo 1 para mapa de riesgo

<b>Registro de proceso de trabajo</b>	
<b>Primer viaje “Querétaro-Irapuato-Querétaro”</b>	Folio: 001
Fecha: 20 de marzo de 2019	Ruta: Base Bulkmatic de México, S. de R.L. Hacienda Zimapán #160, Las Teresas, 76138, Santiago de Querétaro, Qro. a Altopro, S.A. de C.V. Rio Turia #367, Parque Tecnoindustrial, 36810, Castro del Rio, Irapuato, Guanajuato.
Hora: 6:00 am a 4:30pm.	Objetivo: Registrar el proceso de trabajo del operador especializado de materiales peligrosos.
Informantes: Operador: P.1 29 años, dos años de antigüedad en Autotanques Nieto. Producto: Pet.	Alcance: Descriptivo.
Técnicas: Observación participantes, diario de trabajo de campo, ficha de	Investigador: Lic. Jesús Antonio Moya López Estudiante de la licenciatura en psicología del trabajo Luz María Balcázar Baeza



registro de proceso de trabajo, análisis documental.	
--	--

Fuente: Elaboración propia, a partir de diario de campo.

Tabla N°12 Ficha de registro del proceso de trabajo 2 para mapa de riesgo

Registro de proceso de trabajo realizado	
<b>Segundo viaje “Querétaro-Morelia-Querétaro”</b>	
	Folio: 002
Fecha: 16 de abril de 2019	Ruta: Base Bulkmatic de México, S. de R.L. Hacienda Zimapán #160, Las Teresas, 76138, Santiago de Querétaro, Qro. a Rafias Industriales S.A. de C.V. Tepeyac, Unión 230, Popular Solidaria, 58140, Morelia, Mich.
Hora: 6:00 am a 5:30pm. Producto: Polipropileno	Objetivo: Registrar el proceso de trabajo del operador especializado de materiales peligrosos.
Informantes: Operador: P.2 52 años, 8 años de antigüedad en Autotankes Nieto.	Alcance: Descriptivo.
Técnicas: Observación participantes, diario de trabajo de campo, ficha de registro de proceso de trabajo, análisis documental.	Investigador: Lic. Jesús Antonio Moya López Estudiante de la licenciatura en psicología del trabajo Luz María Balcázar Baeza

Fuente: Elaboración propia, a partir de diario de campo.



### **Técnicas de análisis de datos**

Se realizó la descripción detallada del proceso de trabajo de los operadores especializados, así como un diagrama de flujo, que sirve para tener una comprensión integral del proceso. Para analizar los datos, se empleó la siguiente matriz de categorización, tal como lo sugiere en la literatura, la concepción de proceso de trabajo, de Noriega (1989: 96).

Tabla N°13 Categorías de análisis del proceso de trabajo y sus definiciones operativas

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRABAJO
Los cuatro elementos del proceso de trabajo:  1. Los objetos Son las materias brutas y materias primas, que se emplean en el proceso de trabajo. Las materias brutas, son aquellas que se obtienen de la naturaleza, mediante extracción o algún método que no modifique sustancialmente sus características. Las materias primas, son aquellas que forman parte del proceso de trabajo pero que han requerido una transformación o proceso anterior al proceso principal. Ejemplos, materias brutas, la leche de vaca bronca. Materia bruta, la leche de vaca pasteurizada.  2. Los instrumentos o medios de trabajo Son aquellos materiales que se emplean en el proceso de trabajo, de las que se sirve el hombre para la realización de su actividad laboral, como las maquinas, herramientas, equipos, y también las instalaciones donde se realiza el trabajo. Ejemplo: pinzas.  3. La actividad de los trabajadores Es la puesta en acción de la fuerza de los trabajadores para realizar su actividad laboral. La actividad laboral es el esfuerzo o carga física, en la que se emplea el cuerpo y la fuerza corporal, mental o cognitivo donde el trabajador ocupa sus sentidos y funciones mentales como memoria, atención, razonamiento y juicio, y la carga emocional, donde emplea las emociones de alegría, tristeza, ira,



sorpresa, asco, miedo en el proceso de trabajo. Ejemplo: cargar cajas para llenar un carro.

#### 4. Forma o formas de organización del trabajo

Son aquellas exigencias y disposiciones que el proceso de trabajo impone al trabajador, para realizar la actividad laboral, incluyen los horarios, los turnos, la rotación, el desplazamiento o el sedentarismo, también los riesgos latentes a los que se expone el trabajador para la realización de su actividad laboral. por ejemplo, Alteraciones del ciclo sueño-vigilia.

#### Condiciones laborales

##### 1. Condiciones de empleo

Son aquellas establecidas en el contrato colectivo de trabajo, y que corresponden a los compromisos patronales y beneficios que obtiene el trabajador por la realización de su actividad laboral. Por ejemplo, el salario, la forma de contratación, la seguridad social.

##### 2. Ambientales

Son aquellos factores físicos donde se realiza la actividad laboral. Ejemplo: calor, ruido, humedad.

##### 3. De seguridad e higiene

Es el equipamiento o falta de este con el que se realiza la actividad laboral, también incluye la capacitación y formación especializada para la realización de la tarea, así como la presencia o ausencia de protocolos de acción en caso de algún riesgo. Ejemplo: si usa guantes.

##### 4. Las características de la tarea

Es el esfuerzo o carga mental o física, que se impone al trabajador para la realización de la actividad laboral.

##### 5. Las condiciones sociales y organizacionales.

Es la valoración social de la actividad laboral y la identidad del trabajador por parte de personas externas a la actividad laboral, y las organizacionales son la distribución y organización del trabajo. Ejemplo: los electricistas son corruptos, el trabajo de electricista solo lo realizan los hombres.



***Fase 2. Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos, por medio los instrumentos de identificación y análisis propuestos en la NOM-035-STPS-2018.***

Con el objetivo de dar cumplimiento, a la aplicación de los instrumentos de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, se invirtieron unas 50 horas de aplicación, distribuidas en los terceros fines de semana del primer semestre de 2019. Para ello, se tuvieron como referencia los criterios de inclusión, de ser operadores en activo, así como de firmar con libre voluntad la carta de consentimiento informado, establecida en el protocolo de investigación.

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó autorización al departamento de Desarrollo de Talento, en el curso mensual del Cefaf, capacitación cada dos años, para poder renovar la licencia. A este curso, vienen operadores de todas las gerencias.

***Técnicas de recolección de datos***

Aplicación del cuestionario Guía de Referencia III, de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (Ver en Anexo N°)

**Muestra**

El total de la población en la empresa Autotankes Nieto, es de 408 operadores (Autotankes Nieto, 2019) distribuidos en nueve gerencias.

En la muestra establecida en el protocolo, se establecía la base centro: Querétaro, Abasolo, Tepeji, Tula. La factibilidad de la aplicación de los instrumentos, nos ha permitido realizar la medición en población de las nueve gerencias. Lo cual es sumamente valioso y significativo, de tal manera que no se tendrá una visión parcial, sino integral.



Atendiendo a la fórmula de muestreo, que se presenta a continuación y que nos ofrece la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la muestra válida es de 198.1 operadores, sin embargo como se establece, siempre que existen decimales se pasa al número entero siguiente, por lo tanto la muestra es de 199 operadores a fin de poder identificar de manera estadísticamente confiable, los principales factores psicosociales inherentes a la actividad laboral de los operadores especializados de materiales peligrosos.

Ecuación de muestreo empleada

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

$$n = \frac{391.8432}{1.9779}$$

$$n = 198.1107235$$

Se presenta ahora, la relación de aplicación de las guías de referencia III de la Nom035-STPS-2018, correspondiente a todos aquellos centros de trabajo, que tienen más de 50 trabajadores.

Tabla N°14 Relación de aplicación de la NOM 035, guía de referencia III

APLICACIÓN NOM 035, GUÍA DE REFERENCIA III
Objetivo: Realizar la aplicación de la NOM 035, guía de referencia III, para identificar los factores de riesgo psicosocial.
Lugar: Sala de capacitación ST, Autotankes Nieto, SA de CV.
Aplicadores:  Lic. Jesús Antonio Moya López  Estudiante de la licenciatura en psicología del trabajo Luz María Balcázar Baeza



Estudiante de la maestría en psicología del trabajo Lic. Grisel Mariana Lechuga Rodríguez

Criterios de aplicación empleados:

Se verificó que las condiciones de las instalaciones y mobiliario fueran idóneas, incluyendo mesas y sillas adecuadas, así como la iluminación de la sala y la ventilación, se realizó la presentación del aplicador y colaboradores ante las personas a evaluar; se Explicó el objetivo de la evaluación; se enfatizó en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por él y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo; se leyó el acuerdo de confidencialidad y la carta de consentimiento informado anexo al cuadernillo, se dieron instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y se Inició la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

Durante la aplicación del cuestionario se propició un ambiente de respeto y confianza; permitiendo una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador; se aclararon dudas y se brindó apoyo a los trabajadores que lo requirieron, se verificó que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras; se evitó interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, así como se evitó conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

Después la aplicación del cuestionario se recogió cada cuestionario y se verificó que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y se comprobó que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra establecido de 199 operadores.

Instrumento: Cuestionario guía de referencia III (ver en Anexo N) impreso en papel, lápiz número dos.



FECHA	CÉDULAS APLICADAS
Martes 21 de enero de 2019 de 9:00 a 11:00 hrs.	16
Domingo 17 de febrero de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	22
Miércoles 20 de marzo de 2019 5:00 a 7:00pm.	7
Domingo 24 de marzo de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	17
Domingo 21 de abril de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	24
Domingo 19 de mayo de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	16
Martes 14 de mayo de 2019 de 01:00 a 03:00pm. Esta aplicación se hizo en Monterrey.	15
Lunes 17 de junio de 2019 de 4:00 a 6:00pm.	17
Martes 23 de julio de 2019 de 5:00 a 6:30pm.	15
Miércoles 22 de agosto de 3:00 a 4:30pm.	23
Martes 25 de septiembre de 4:00 a 6:30pm.	27
Total	199

Fuente: elaboración propia, a partir del diario de campo y protocolo de aplicación.

### ***Técnicas de análisis de datos***

La calificación de cada uno de los 199 cuestionarios, se realizó mediante el siguiente procedimiento, tal como lo establece la NOM035-STPS-2018 (2018), para ello, se empleó primeo vaciado en programa Excel, categorizando las variables sociodemográficas empleadas y descritas en los resultados, cinco variables personales: edad, género, estado civil, escolaridad y el nombre que por criterio de confidencialidad no se expone en el presente proyecto y siete variables laborales: gerencia en la que se encuentra habitualmente, tipo de unidad que opera, materiales que transporta





habitualmente, antigüedad como operador, antigüedad dentro del centro de trabajo, puesto que desempeña y tipo de contratación.

Proceso de calificación del cuestionario guía de referencia III

1. Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, de la guía de referencia III, fueron calificados de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

Tabla N°15 Valor de las opciones de respuesta

CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA					
ÍTEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).

2. Para obtener la calificación se consideró la Tabla N°16 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y se procedió de la manera siguiente:

1. Calificación del dominio ( $C_{dom}$ ). Se obtuvo sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;



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

Tabla N°16 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

GRUPOS DE ÍTEMS			
CATEGORÍA	DOMINIO	DIMENSIÓN	ÍTEM
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2,4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24	



		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64



Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).

3. Los resultados de cada cuestionario se evaluaron conforme a los rangos siguientes:

Tabla N°17 Rangos para la calificación final

RANGOS PARA LA CALIFICACIÓN FINAL					
RESULTADO DEL CUESTIONARIO	NULO O DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Calificación final del cuestionario $C_{final}$	$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).

Tabla N°18 Para la calificación de la categoría



RANGOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA					
CALIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA	NULO O DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).

Tabla N°19 Para la calificación del dominio

RANGOS PARA LA CALIFICACIÓN DEL DOMINIO					
RESULTADO DEL DOMINIO	NULO O DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$



Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$ 1	$21 \leq C_{dom} < 27$ 7	$27 \leq C_{dom} < 33$ 7	$C_{dom} \geq 33$ 7
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$ 6	$16 \leq C_{dom} < 21$ 1	$21 \leq C_{dom} < 27$ 5	$C_{dom} \geq 27$ 5
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$ 0
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$ 6	$16 \leq C_{dom} < 21$ 0	$C_{dom} \geq 21$ 0
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$ 3	$13 \leq C_{dom} < 17$ 7	$17 \leq C_{dom} < 21$ 1	$C_{dom} \geq 21$ 1
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$ 3	$13 \leq C_{dom} < 16$ 6	$C_{dom} \geq 16$ 6
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$ 4	$14 \leq C_{dom} < 18$ 8	$C_{dom} \geq 18$ 8
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$ 0

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).



4. A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se determinó y analizó el nivel de riesgo, con base en la Tabla N°20 siguiente:

Tabla N°20 Nivel de riesgo y necesidades de acción

NIVEL DE RIESGO Y NECESIDADES DE ACCIÓN	
NIVEL DE RIESGO	NECESIDAD DE ACCIÓN
<b>Muy alto</b>	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas <sup>1</sup> , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
<b>Alto</b>	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica <sup>1</sup> y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
<b>Medio</b>	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
<b>Bajo</b>	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la



	promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
<b>Nulo</b>	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Fuente: NOM035-STPS,2018 (2018).

Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

***Fase 3. Describir las percepciones y significados que acerca del trabajo, expresan los operadores especializados para conocer el valor subjetivo que se le atribuye, mediante un cuestionario de percepciones y significados trabajo, así como un grupo focal para profundizar en las percepciones de los trabajadores.***

#### ***Técnicas de recolección de datos***

Se aplicó el cuestionario de significado del trabajo (Jiménez Navarrete, 2013) (Ver Anexo N°), al cual se le realizaron modificaciones ampliando la respuesta, como estaba diseñado originalmente a la posibilidad de ampliar la respuesta según los porqués del participante. Esta modificación, resultante de la sugerencia expresa de los participantes en el piloteo del instrumento, se realizó en los ítems número 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, y se agregaron las siguientes preguntas número 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 para profundizar acerca del valor, significado, expectativas, malestares, satisfacciones y relaciones interpersonales a partir del proceso de trabajo realizado. No se considera, que la modificación al cuestionario original, altere el sentido original para el que fue creado, antes bien, se puede considerar como





una aportación y extensión cualitativa del mismo, que permitió mayor información y expresión de los participantes.

En el caso del grupo focal, se realizó la técnica propuesta por Galeano (2012), que establece que, el grupo focal, es “una metodología tiene como objetivo la recuperación del discurso de un grupo artificial ante un tema específico” (2012: 45) de tal manera que “El grupo de discusión no es tal ni antes ni después de la discusión. Su existencia se reduce a la situación discursiva, es, por lo tanto, tan sólo un grupo posible, posibilitado por el investigador que lo reúne y constituye como grupo” (Canales y Peinado, 1995: 292, citado en Galeano, 2012: 46), establece que,

Como grupo de trabajo, está diseñado de manera intencional y consciente para hacer una tarea, hay una demanda de cooperación, esfuerzo y rendimiento para alcanzar un fin prefigurado. Se estructura a partir de lo que se dice, quién lo dice y en qué condiciones se dice. En él siempre aparecerá un grupo de base como grupo emocional, donde la situación afectiva y moderadamente gratificante es capaz de crear los cimientos para la expresión de una actitud natural, construida en forma social, así que como estrategia trabaja con el habla.

No es más que un pequeño grupo -en torno a 7 u 8 personas- que comenta y debate sobre una serie de temas discriminantes o estímulos, inducidos en la dinámica interactiva por un director o un moderador formal de la reunión durante un periodo variable de tiempo, crea situaciones parcialmente controladas mediante un guion tentativo que incluye los puntos de anclaje básicos para la construcción del sentido de los grupos.

Su configuración, consiste en un preceptor, coordinador que establece las reglas del juego, escasas intervenciones, no imponer y nunca limitar al grupo, capacidad de empatía, conocer del tema, manejo de guion. Es testigo de encuadre, interviene en los nudos del discurso, ya sea requiriendo que se aborde más el tema o señalando contradicciones, busca no interpretar reduciendo los sesgos de la subjetividad. Los convocados, miembros de un



grupo que van a hacer uso de la palabra. La verdad de ese grupo inicia desde la elección de sus miembros.

El diseño es crear las condiciones logísticas y académicas para el desarrollo del grupo de discusión. En la composición interna se plantea que los participantes no conozcan del tema para que no se pierda el proceso de construcción cooperativa, existe el requisito de homogeneidad o al menos de heterogeneidad parcial para encontrar representaciones sociales que circulan por los grupos de referencia y pertenencia del micro grupo testigo. Se trata de explorar los dominios semánticos asociados indexical y contextualmente a los campos sociales y simbólicos que los circunscriben, también se rastrean diferencias discursivas, y de ahí la heterogeneidad parcial y controlada de sus miembros. Es importante considerar la compatibilidad discursiva del grupo para lograr que este funcione como lugar donde emerja la palabra reprimida, así es necesario cargar cuantitativamente la parte silenciada de un grupo. Un grupo mínimo debe ser de dos no por representatividad sino por la escucha. La duración esperada es de 60 min a dos horas, para lograr la cristalización del discurso. El escenario debe ser neutro, adecuado y limpio de predisposiciones. El registro de la información puede ser en video o en audio, todo con consentimiento informado previo. Es importante realizar el ritual de iniciación, recordando que el uso de la palabra es el principal recurso y anudar el interés o el deseo en el tema a tratar. Para el análisis el investigador hace un registro de los hallazgos por medio de un resumen de la reunión con sus observaciones y posibles interpretaciones (Galeano, 2012: 46-48)

Se implementó una guía de grupo focal (Ver anexo N°), con preguntas detonadoras a partir del proceso de trabajo y las implicaciones como riesgo, enfermedades laborales, importancia y trascendencia del trabajo, satisfacciones laborales y las relaciones interpersonales en el desarrollo del mismo.



## Muestra

La población total fueron 199, es decir los operadores especializados que participaron en fase 1 del proyecto de investigación, sin embargo la muestra fue aleatoria e intencional, participando 81 operadores especializados, quienes conformaron la muestra de estudio para esta fase, el motivo de la elección no tiene que ver con representatividad estadística, como se hizo en la fase 1, sino de profundidad cualitativa, usando la técnica de saturación de información, de tal manera que cuando las respuestas se repitieron, se detuvo la aplicación del cuestionario de significado del trabajo.

Se presenta ahora, la relación de aplicación de los instrumentos.

Tabla N°21 Relación de aplicación del cuestionario de significado de trabajo

RELACIÓN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SIGNIFICADO DE TRABAJO
Objetivo: Realizar la aplicación cuestionario de significado de trabajo.
Lugar: Sala de capacitación ST, Autotanques Nieto, SA de CV.
Aplicadores: Lic. Jesús Antonio Moya López Estudiante de la licenciatura en psicología del trabajo Luz María Balcázar Baeza Estudiante de la maestría en psicología del trabajo Lic. Grisel Mariana Lechuga Rodríguez



Criterios de aplicación empleados:

Se verificó que las condiciones de las instalaciones y mobiliario fueran idóneas, incluyendo mesas y sillas adecuadas, así como la iluminación de la sala y la ventilación, se realizó la presentación del aplicador y colaboradores ante las personas a evaluar; se explicó el objetivo de la evaluación; se enfatizó en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por él y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo; se leyó el acuerdo de confidencialidad y la carta de consentimiento informado anexo al cuadernillo, se dieron instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad.

Durante la aplicación del cuestionario se propició un ambiente de respeto y confianza; permitiendo una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador; se aclararon dudas y se brindó apoyo a los trabajadores que lo requirieron, se verificó que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras; se evitó interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, así como se evitó conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

Después la aplicación del cuestionario se recogió cada cuestionario y se verificó que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y se comprobó que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra establecido de 81 operadores.

El grupo focal se implementó al terminar la aplicación del cuestionario de significado y funciones psicosociales, colocando las sillas en forma de círculo, y estableciendo el clima de respeto, el principio de libre expresión y democratización de la palabra. El grupo focal duró una hora y media.



Instrumento: Cuestionario de significado de trabajo (ver en Anexo N) impreso en papel, lápiz número dos.

Grupo focal, a través de guía de grupo focal.

FECHA	PARTICIPANTES A LA APLICACIÓN Y AL GRUPO FOCAL	GERENCIAS PARTICIPANTES
Martes 21 de enero de 2019 de 11 a 13:00 hrs.	16	Querétaro Abasolo Tepeji
Lunes 18 de febrero de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	22	Querétaro Guaymas Tula Tepeji
Miércoles 20 de marzo de 2019	7	Querétaro
Lunes 25 de marzo de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	17	Querétaro Abasolo Culiacán Tula Tepeji
Lunes 22 de abril de 2019 de 5:00 a 7:00pm.	19	Abasolo Coatzacoalcos Tepeji Culiacán
Total	81	

Fuente: Elaboración propia a partir de diario de trabajo de campo y protocolo de aplicación.

### **Técnicas de análisis de datos**



Para analizar la información, se decidió dada la construcción del cuestionario, separar los ítems en dos grupos, el primer grupo de ítems, se analizaron por análisis de frecuencias, mediante el programa Excel, indicando cuántos de los participantes, valoran como prioritarios ciertos significados y percepciones sobre el trabajo y su actividad laboral. Las respuestas que se analizaron mediante ésta técnica son las siguientes: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13.

Otro grupo de respuestas, las agregadas al cuestionario original, por su construcción de pregunta abierta, se realizó un análisis cualitativo de la información, mediante categorización de las respuestas, como se presenta en la siguiente Tabla N°22. Se realizó un tratamiento cualitativo mediante el programa estadístico ATLAS.TI, primero, categorizando las respuestas en la matriz de funciones psicosociales expuestas en el marco teórico (Romero, 2017), sobre el significado del trabajo y las definiciones operativas construidas para el presente proyecto. Las respuestas analizadas mediante esta técnica fueron las siguientes: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.

A la unidad hermenéutica preparada con el cuestionario de percepciones y significados del trabajo, se agregaron los reportes de grupo focal, dado que ambos datos obtenidos, permitieron recuperar las percepciones, valoración subjetiva y las funciones psicosociales del trabajo. Es importante aclarar, que, tras realizar el análisis cualitativo de la información, se encontraron nuevos significados al trabajo, expresados por los operadores especializados, de tal manera que se construyeron nuevas categorías de análisis al modelo teórico original, tales categorías son: bienestar familiar, enfermedad y muerte, expectativas laborales, malestar en el trabajo y estigma laboral.

Tabla N°22 Categorías de análisis sobre el significado del trabajo y sus definiciones operativas



## CATEGORÍAS DE ANÁLISIS SOBRE EL SIGNIFICADO DEL TRABAJO Y SUS DEFINICIONES OPERATIVAS.

### Funciones psicosociales del trabajo

#### 1. Propiedad integradora

Es la capacidad del trabajador de desarrollar todas sus capacidades mentales, físicas y emocionales en beneficio de la actividad laboral realizada. Es la expresión de sentirse útil y de realizar un trabajo que es valioso, importante y necesario para sí mismo, para la esfera familiar y social.

#### 2. Estatus y prestigio

Es la atribución y valoración positiva que da el trabajador a su propio trabajo, considerándose afortunado de desarrollar esa actividad profesional. El prestigio es una valoración positiva acerca del trabajo y del centro de trabajo donde se realiza la actividad profesional.

#### 3. Identidad personal

Es el nombre o rol social que desempeña el trabajador y que lo caracteriza del resto de los trabajadores. La identidad personal está vinculada al gremio de trabajadores al que se pertenece, es, por tanto, la apropiación de la actividad laboral como característica propia del trabajador.

#### 4. Función económica

Es el componente objetivo del trabajo. Consiste en la retribución monetaria que permite al trabajador cubrir las necesidades de casa, vestido, alimentación, salud y educación del propio trabajador y de su familia. La función económica es la compensación o retribución por el trabajo realizado.

#### 5. Oportunidad de interacción

Es el componente social del trabajo. Es decir, la capacidad que tiene el trabajador de establecer lazos sociales y relaciones interpersonales con los propios compañeros del trabajo, jefes, clientes y otros actores de la actividad productiva. Las relaciones interpersonales pueden rebasar la esfera del trabajo y convertirse en relaciones muy cercanas.

#### 6. Estructuración del tiempo en el trabajo



Es la organización del trabajo a partir del tiempo socialmente invertido para realizar la actividad laboral. El trabajo estructura el tiempo del trabajador y organiza las otras actividades que realiza.

7. Obligatoriedad:

Es la exigencia que se impone al trabajador por medio de las funciones que ha realizar como características del puesto de trabajo que desempeña. La obligatoriedad también refiere a las condiciones de contratación que se imponen al trabajador por encima de las necesidades de otras de las esferas sociales.

8. Aprendizaje: Es la capacidad del trabajador por desarrollar nuevas habilidades en el trabajo que desempeña, ya sea por la experiencia o bien, por la capacitación en los centros de trabajo.

9. Socialización: Es la comunicación que hace el trabajador, de su estatus y prestigio, del rol que desempeña y de su identidad personal a partir del trabajo con otras personas, ya sea su familia o los miembros de otro gremio.

10. Control y poder: Es la capacidad que tiene el trabajador de incidir en la actividad laboral que realiza, mediante sugerencias, aportes o bien mejorando alguna parte del proceso de trabajo. Control y poder también es la capacidad del trabajador de tomar algunas decisiones e iniciativas sobre el trabajo realizado.

11. Comodidad y disfrute: Es el gusto personal positivo por la actividad laboral realizada. Resulta de estar conforme con el trabajo realizado, de encontrar en él satisfacción y realización personal.

12. Bienestar familiar

Es el fin y objetivo prioritario por el que los trabajadores realizan su actividad laboral. El bienestar familiar es la mejoría de las condiciones de vida, vestido, educación, vivienda, esparcimiento de los integrantes de la familia nuclear o extendida. El bienestar familiar considera las distintas esferas de la vida, como la formación moral, ética y espiritual de sus integrantes, no solamente la función y bienestar económico como propósito de riqueza o acumulación de bienes.





13. Enfermedad y muerte

Es la exposición a riesgos de enfermedades y muertes con motivo del trabajo, por la realización de éste o la percepción de padecer enfermedades y muerte, por dejar de realizar el trabajo.

14. Expectativas laborales

Son las esperanzas y proyectos a futuro, que los trabajadores depositan como demandas o peticiones, a la empresa o bien a la actividad laboral en sí misma. Es un cúmulo de mejoras, a realizarse desde la percepción del trabajador.

15. Malestar en el trabajo

Son las áreas de oportunidad, es decir aquellas condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, ejercicios indebidos y paradojas empresariales, que causan incomodidad al trabajador para realizar su actividad laboral. Los malestares son aquellas prácticas contrarias que deben atenderse para realizar el trabajo con mayor eficiencia.

16. Estigma laboral

Son aquellos juicios socialmente depositados a una actividad laboral.

17. Zonas de riesgo

Son aquellos lugares y/o zonas, ubicadas por los trabajadores como principales focos de peligrosidad con motivo del trabajo. Esta percepción es construida por experiencia propia o bien por la socialización con otros compañeros del gremio.

18. Riesgos y peligros

Son aquellas experiencias traumáticas importantes, narradas por los operadores en su vivencia o en la vivencia colectiva compartida. Consisten en asaltos, secuestros, robos, extorsiones y otras actividades peligrosas e inseguras que han puesto en peligro su integridad personal, social y familiar.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizada la categorización, se configuraron las redes semánticas de significado, estableciendo los tipos de relación y de intensidad; mismas que se presentan en los resultados y que permitieron realizar la discusión desde el modelo



teórico planteado, pero también recuperando las nuevas categorías propias de los operadores especializados.

La bondad de haber realizado una metodología mixta, se expresa en la capacidad creativa del investigador por exponer a la comunidad científica, al sínodo y a la sociedad, una realidad social compleja.

Dirección General de Bibliotecas UAQ



#### IV. CAPÍTULO RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta el informe de resultados, después de haber desarrollado la metodología expuesta. Se encontrarán los principales hallazgos de investigación, expuestos de manera descriptiva y con la implementación de cuadros y esquemas, a fin de organizar la información obtenida.

Los resultados, se presentan por fase de investigación, primero para la dimensión objetiva, la fase 1 y 2, y posteriormente la fase 3 para la dimensión cualitativa.

***Fase 1. Elaborar un mapa de riesgo del proceso de trabajo de los operadores especializados, identificando la organización y las condiciones de trabajo por medio de la observación participante.***

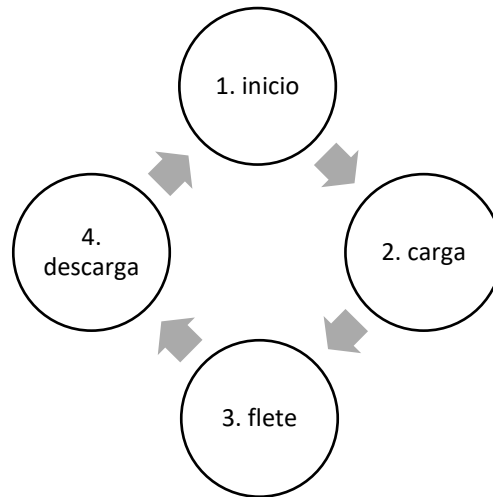
El proceso de trabajo del operador especializado, es un complejo entramado relacional de exigencias al trabajador, carga mental, carga física, uso de instrumentos y herramientas, uso de tecnología, puesto en acto de las capacidades cognitivas de atención y memoria, así como de constantes negociaciones con actores que forman parte del proceso de trabajo, clientes y trabajadores de otras empresas que realizan el mismo proceso. En esta relacionalidad, los riesgos en el trabajo, están presentes de manera permanente e interactúan con el cuerpo y la subjetividad el trabajador.

A continuación, se describe el proceso de trabajo, registrado en dos viajes con el operador especializados, encontrando incidencias y discordancias, entre el primer y segundo proceso observado.

El esquema general del proceso de trabajo, tiene cuatro subprocesos, cada uno con sus tiempos, sus cuatro elementos del proceso de trabajo, sus actores y riesgos.



Figura N° 4 Proceso de trabajo del operador especializado



Fuente: Elaboración propia.

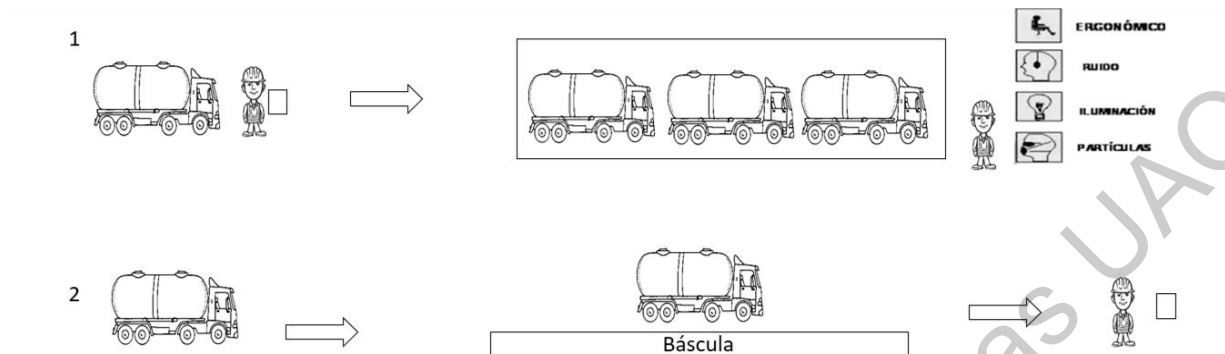
#### ***Descripción del proceso de trabajo por subproceso-viaje uno***

##### **1. INICIO**

El inicio es el subproceso anterior a la carga del tracto camión, consiste en todo el trabajo previo que se realiza como preparación.



Figura N° 5 Mapa de riesgo, subproceso inicio



Principales riesgos observados: De tipo ergonómicos, referido a la espera de pie. De tipo ruido por el compresor de agua. De iluminación, por el sol dándole en el rostro. De partículas, por la inhalación mientras el lavado.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia.

Los cuatro elementos del proceso de trabajo

1. Los objetos: materias brutas y materias primas

El subproceso de inicio, se realizó un día anterior a la carga, a partir de las 17:00hrs, y es consiste en el lavado de las tolvas, unidades de carga, en caso de que sean necesarias para evitar contaminaciones de los productos.

Antes de iniciar el lavado de las tolvas, personal de la empresa Bulkmatic, retira los excedentes del producto que queda en las mangueras o en las salidas, esto es puesto en un contenedor de tela, son solo algunos kilos del producto, esto se realiza a fin de que no se desperdicie o quede al aire libre, provocando posibles contaminaciones en el ambiente que termine afectando otros productos.

2. Los instrumentos o medios de trabajo: maquinas, herramientas, equipos, instalaciones.

Para el lavado, se utilizan mangueras, compresores de aire para el secado, agua. Se realiza en la nave de lavado, donde hay espacio para tres tractos camiones, donde se comparte espacio con los tractos camiones de las otras empresas.



Aunque la demanda es superior a tres tractos camiones lavándose al momento, los operadores tienen que esperar el turno para poder iniciar el lavado.

Pueden observarse al personal de lavado, vestido con el equipo de seguridad, zapato de seguridad, protectores de audición para el sonido del compresor, aunque se puede notar que no se usa en todas las ocasiones. Existe línea de vida, y arneses como protección para el personal de lavado, también casco y guantes para la manipulación de mangueras.

### 3. La actividad de los trabajadores: la puesta en acción de la fuerza de trabajo.

El lavado de las tolvas, las realiza personal especializado de la empresa Bulkmatic, y dura alrededor de dos horas y media.

Es importante decir, que, en este proceso, el operador especializado, no puede retirarse del tracto camión, debido a que constantemente se le está pidiendo manipule la unidad en la nave de lavado, donde hay esperando tracto camiones de otras empresas a ser lavados.

El operador especializado, considera que es una pérdida de tiempo, el tener que esperar un turno para el lavado y posteriormente tener que esperar en la unidad dos o más horas, debido a que, a esta hora, el sol está de frente a la nave de lavado y no puede mantener encendida el tracto camión con aire acondicionado.

### 4. Forma o formas de organización del trabajo: las exigencias y riesgos.

Este subproceso no es de alta exigencia para el operador especializado, incluso el operador especializado utiliza estas horas para poder comer o ir al sanitario, sin embargo, no puede dormir, debido a que como se ha dicho, tiene que estar al pendiente del requerimiento de los lavadores.

El operador está cansado del viaje que se acaba de realizar, pues recién ha llegado de realizar un proceso de trabajo completo, apenas llega, tiene que formarse para el lavado en caso de que se requiera. Si el operador no realiza el lavado a la brevedad, tendrá que esperar hasta tres horas por un turno.

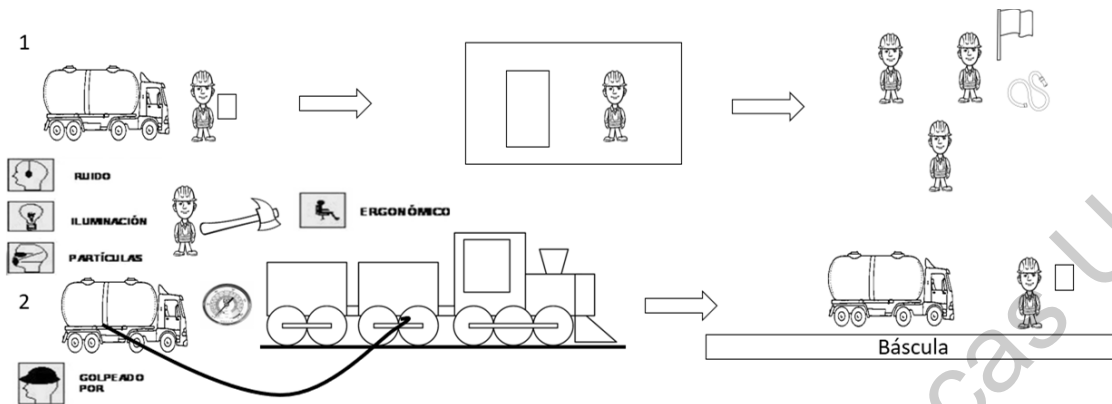


Se pueden observar constantes negociaciones del operador con el personal de lavado, sobre la posibilidad de acceder a un lugar para el lavado, lo antes posible. El personal de lavado lleva un ritmo de trabajo alto, suben y bajan al tracto camión.

## 2. CARGA

La carga es el proceso de trasvase del producto, del ferrocarril a la tolva. En este proceso, forman parte varios actores laborales, trabajadores de la empresa Bulkmatic, que interactúan con el operador especializado.

Figura N° 6 Mapa de riesgo, subproceso carga



Principales riesgos observados: De tipo ergonómicos, referido a la espera de pie, durante dos horas y media. Sobre todo por el esfuerzo físico al cargar la manguera y los golpes a la tolva con el mazo de caucho. De tipo ruido por el compresor de presión. De iluminación, por el sol dándole en el rostro. De partículas de tierra y otros materiales por estar en el intemperie.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

El subproceso de carga se realizó a las 7:00pm. Hasta las 9:30pm. Para comprender este subproceso, a continuación, se describe tal como está registrado por Bulkmatic (2016) en su manual de operaciones POP-03 CARGA DE PRODUCTO y que fue observado en el proceso de trabajo de campo.

1) El Supervisor de Patio acude con el Supervisor de Tráfico para que le entregue el paquete de documentos de carga.

a) Revisan en conjunto que la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque coincida contra la orden del cliente. I. Número de carro de ferrocarril II. Número de lote según aplique III. Producto IV. Número de unidad V. Peso solicitado VI. Vía de Carga

b) El Supervisor de Tráfico entrega los sellos de la unidad y del carro de ferrocarril y los registra en el sistema NAV.

c) En cargas de productos sólidos grado alimenticio, se incluye el formato FOP-021 Inspección de Trasvase Grado Alimenticio.





- d) En caso de ser un requisito del consignatario, se entrega el formato FOP-020 Asignación de Sellos del Equipo.
- 2) Supervisor de Tráfico revisa requerimientos operativos de los clientes en el FOP-008 Programa de Entregas y la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de Carga de Carrotanque.
  - a) En caso de que se solicite algún accesorio extra como manguera, conexión etc. el Operador se asegura que se encuentre arriba de la unidad.
  - b) Si no se tiene el accesorio, el Supervisor de tráfico se encarga de solicitarlo y subirlo a la unidad.
  - c) En conjunto revisan que el accesorio se encuentre en buenas condiciones de operación, limpio y que cumpla con el producto que va cargar.
  - d) Si es último embarque de este carro de ferrocarril, el Supervisor de Tráfico anexa al Operador el check list FOP-001 Check list de Ferrotolva o FOP-003 Check List de Carrotanque junto con sellos metálicos para que sea entregado al Supervisor de Patio o asignado al finalizar la carga y realizar el sellado del carro de ferrocarril.
- 3) Operador de transporte revisa que la unidad se encuentre lista para ser cargada.
- 4) Operador acude a la báscula para el pesaje de vacío de la unidad.
- 5) Supervisor de Tráfico realiza el pesaje de la unidad de acuerdo a IN-OP-003 Pesaje en Báscula Camionera e imprime el FOP-004 Ticket de Báscula.
- 6) Supervisor de Tráfico informa vía radio al Supervisor de Patio o asignado para que acuda a realizar la inspección de la conexión.
- 7) Operador de transporte acude a las vías para realizar el trasvase.
  - a) Revisar la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque para ubicar la vía donde se encuentra el carro de ferrocarril a trasvasar.



8) Supervisor de Patio o asignado, se encarga de colocar la bandera azul y retirarla cuando sea necesario.

Nota: La bandera azul debe de estar colocada en todo momento en el primer carro de ferrocarril al ingreso de la vía, excepto cuando se realicen movimientos, asegurándose que no se encuentre personal operando en la misma.

9) El Supervisor de patio valida letra por letra y número por número el carro de ferrocarril y la unidad contra la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque

10) El Supervisor de Patio o asignado realiza la sección de inicio del FO-013 Inspección Previo y Post Carga, FOP-014 Inspección Previo y Post Carga Líquidos y FOP-015 Inspección de Autotanque Previo y Post Carga. En el caso de carga de sólidos grado alimenticio, también se aplica el formato FOP-021 Inspección de Trasmvase Grado Alimenticio.

11) El Operador de transporte coloca un filtro calcetín en la toma de descarga de la unidad para realizar un barrido de al menos 3 minutos (Aplica para resinas plásticas).

a) Validar que la unidad y líneas se encuentren libres de agentes contaminantes. b) Usar el IN-OP-004 Barrido de Autotolva.

c) En caso de encontrar agentes contaminantes detener el proceso y avisar de inmediato al Supervisor de Patio o asignado para que acuda a revisar el producto resultado del barrido y tome una decisión.

12) El Supervisor de patio asegura que todos los sellos de la línea de descarga de los carros de ferrocarril coincidan con la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque.

13) Utilizando 3 puntos de contacto y con extrema precaución, el Supervisor de patio sube al carro de ferrocarril y revisa los sellos de los compartimentos superiores a



trasvasar contra la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque.

a) Si todos los sellos coinciden con la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de carga de Carrotanque, retirar los sellos de los domos y tomas de descarga a trasvasar.

b) Colocar filtros de domo (preferentemente en los domos tortuga) y filtros cónicos (aplica para resinas plásticas).

14) Antes de iniciar la conexión, el Supervisor de patio se asegura de que la toma de descarga del carro de ferrocarril se encuentra limpia y seca.

a) De ser necesario realizar la limpieza del interior de la toma.

b) Realiza la toma de muestra del carro de ferrocarril con base al instructivo IN-OP-005 Toma de Muestra de Producto.

c) En caso de encontrar algún contaminante (agua, insectos, tierra, puntos negros, etc.) o daño físico (fisuras, falta de tornillería, golpes, etc.) en la toma de descarga detener el proceso y avisar al Supervisor de Tráfico.

d) El Supervisor de Patio registra el evento en el formato de FO-013 Inspección Previo y Post Carga, FOP-014 Inspección Previo y Post Carga Líquidos y FOP-015 Inspección de Autotanque Previo y Post Carga.

e) Para los productos de grado alimenticio la limpieza se hace con toallas sanitizantes.

15) El Supervisor de Patio se asegura que las charolas y accesorios se encuentran limpios y en buenas condiciones y lo documenta en la FO-013 Inspección Previo y Post Carga, FOP-014 Inspección Previo y Post Carga Líquidos y FOP-015 Inspección de Autotanque Previo y Post Carga.

16) El Operador de transporte comienza el Procedimiento de Traslado según el producto a trasvasar.



17) Al finalizar el trasvase el Supervisor de Patio se asegura que no exista material en el compartimento asignado a vaciarse.

- a) Si aún queda material, continuar con el trasvase hasta vaciar el compartimento.
- b) Al finalizar el trasvase, el Supervisor de patio retira y resguarda los filtros de domo, filtros cónicos (aplica a resinas plásticas).

18) El Operador de transporte entrega los sellos retirados al Supervisor de Tráfico.

19) El Supervisor de patio toma una muestra de producto de la autotolva / autotankue siguiendo el IN-OP-005 Toma de Muestra de Producto.

- a) Si la muestra presenta contaminación notificar de inmediato y se detiene el proceso hasta recibir instrucciones por parte del mismo
- b) Si la muestra es satisfactoria el Supervisor de Patio sella la unidad, líneas de carga y descarga.
- c) La muestra la resguarda el Supervisor de Patio para entregarla al Supervisor de Tráfico, cliente y/o consignatario.

20) El Supervisor de Patio sella el carro de ferrocarril y el autotransporte.

- a) Coloca los sellos metálicos en el compartimento vacío y sellos naranjas en el compartimento que se quedó con producto y los registra en la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP012 Orden de carga de Carrotankue.
- b) Coloca los sellos en la autotolva o autotankue. En caso de ser un requisito del consignatario, lo registra en el FOP-020 Asignación de Sellos del Equipo, aplica para resinas plásticas.

21) Al finalizar el Operador de transporte acude a la báscula para el pesaje de la unidad cargada.

- a) Si se encuentra abajo del peso indicado comenzar de nuevo el procedimiento aplicable.



b) Si la unidad se encuentra sobrecargada retornar con base a procedimiento aplicable.

c) Si el peso es correcto, acude a las ventanillas de tráfico para entregar el formato de FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de Carga de Carrotanque, FO-013 Inspección Previo y Post Carga, FOP-014 Inspección Previo y Post Carga Líquidos y FOP-015 Inspección de Autotanque Previo y Post Carga, muestras, sellos blancos retirados de la unidad (si aplica), sellos retirados del carro de ferrocarril, filtros de domo y filtros cónicos.

22) El Supervisor de Tráfico confirma los sellos retirados del carro de ferrocarril contra la FOP-011 Orden de Carga de Ferrotolva o FOP-012 Orden de Carga de Carrotanque marcándolos en la misma y se asegura que los documentos estén correctamente llenados, después ingresa al menos un sello en el sistema NAV para proceder a realizar los documentos de entrega.

a) En caso de que los sellos no coincidan se dirige con el encargado de la terminal para tomar acciones inmediatas al respecto.

23) Si todo coincide el Supervisor de Tráfico brinda los documentos de entrega al Operador y firma de conformidad.

A continuación, se clasifica este procedimiento según los cuatro elementos del proceso de trabajo y lo registrado en la observación.

1. Los objetos: materias brutas y materias primas.

El operador, se encarga de cuidar principalmente que su tracto camión, esté limpio y que no tenga algún signo de desperfecto, para ello realiza una inspección ocular sencilla. Como el operador es responsable de tracto camión, lo conoce y puede reconocer cuando existe alguna situación antes de subirse a la unidad.



La materia que se transporta depende de las demandas del cliente, es decir de los viajes programados y asignados por el Jefe de tráfico de Autotanques Nieto. En esta ocasión se transportó pet, a una presión de 9-10 psi.

2. Los instrumentos o medios de trabajo: maquinas, herramientas, equipos, instalaciones.

El operador calificado se presenta con su equipo de seguridad, zapato de seguridad, protección de audífonos industriales, guantes, chaleco de seguridad con vivos en color naranja, así como el uso de uniforme de la empresa Autotanques Nieto.

Entre las herramientas está una caja con herramientas que contiene el ensamble para la manguera, así como los cinturones de seguridad, un mazo de caucho para estar monitoreando la tolva, una lona para poner debajo de la conexión y evitar contaminaciones, aunque esto es parcial, porque la carga se realiza a la intemperie donde se encuentra el ferrocarril.

Al estar a la intemperie el operador está expuesto a los rayos del sol, que se cubre con el casco y con gorras, comentan que cuando llueve se ponen un impermeable, porque la operación tiene que realizarse de todas maneras.

3. La actividad de los trabajadores: la puesta en acción de la fuerza de trabajo. Se puede observar una alta carga física, pues para este subproceso el operador tiene que cargar la manguera de llenado, que pesa alrededor de 50 kg. Se observa que el operador especializado no tiene técnica de carga, poniendo especial fuerza en la espalda baja.

Comenta el operador que, en ocasiones, pide ayuda a los supervisores de piso, porque es muy pesada la manguera, la ayuda la recibe quien puede hacer amistad con ellos, por supuesto se observa una especie de burla, al no poder cargar la manguera con sus propias fuerzas, pero al final acceden a ayudarlo.

Durante la carga el operador especializado, tiene que golpear en reiteradas ocasiones el ferrocarril, para que el material no se sature en las mangueras y salga



según la presión requerida, también pega en las tolvas para escuchar el vacío o el porcentaje de llenado. También han de poner un cable como tierra, porque la fricción del producto con la manguera, produce toques al operador.

Se pone en acto la capacidad de prestar atención, porque al excederse de presión, el producto se puede fundir por el calor de la fricción. Ha de estar concentrado en el medidor de presión, y bajar la intensidad o subir en caso necesario. La capacidad de escuchar e interpretar los golpes con el mazo de caucho, es lo que permite al operador especializado reconocer cuánto falta para obtener las toneladas de producto requeridas en la orden de carga. Existe un margen de 100 kg. Si se pasa o si falta, después de pesar nuevamente el tracto camión con todo y tolva, tendrá que volver a conectarse, repitiendo el proceso. Lo cual representa una verdadera pérdida de tiempo de sueño.

#### 4. Forma o formas de organización del trabajo: las exigencias y riesgos.

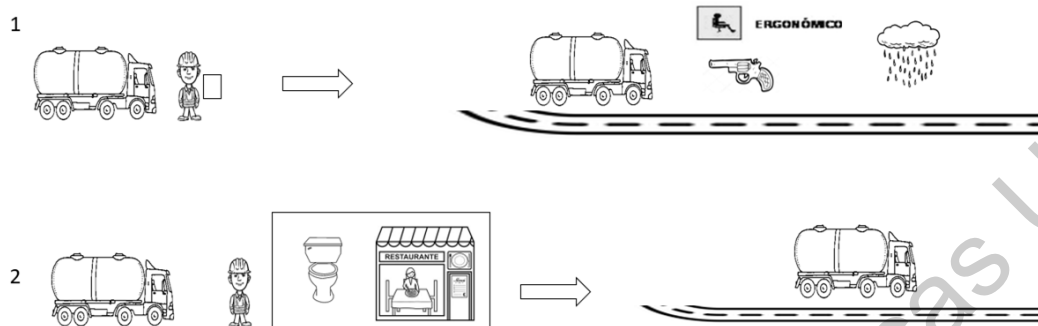
Se exigen al trabajador esfuerzos físicos grandes, que comentan terminan en lesiones de espalda baja, dolores musculares en rodillas por estar tanto tiempo de pie junto al medidor de presión, son constantes los machucones y otras consideradas lesiones menores, mismas que no son reportadas a las empresas y que el operador considera son parte de la actividad. Expresa que, con la rutina de trabajo, el cansancio se acumula, y se siente en la espalda, hombros y cuello principalmente al realizar varios viajes durante la semana.

Comenta, que esta base de tolvas, los operadores son a un tiempo obreros y camioneros, porque ellos mismos realizan procesos externos a la operación, de tal manera que, al iniciar el flete, están ya cansados de la carga.

#### 3. FLETE

El flete es la auto transportación, de la base de carga al cliente.

Figura N° 7 Mapa de riesgo, subproceso flete



Principales riesgos observados: De tipo ergonómicos, referido a la posición de horas sentados, el no poder acceder a servicios básicos de alimentación y sanitarios. De violencia, asaltos, secuestros.

Fuente: Elaboración propia

En este subproceso interactúan los conductores de otras unidades, la peligrosidad de las carreteras, los riesgos externos y la interacción con trabajadores de las empresas cliente.

Durante el flete, el operador calificado tiene que atender a las indicaciones del Reglamento de manejo del sistema copiloto (Auto Tanques Nieto, 2019), que establece lo siguiente. El sistema copiloto es el software que monitorea el viaje del operador, está instalado en el tracto camión, tiene una pantalla que indica la velocidad, rutas, accidentes en carretera y un sistema de voz que indica todo esto al operador especializado.

Capítulo 2. Funcionamiento del sistema copiloto.

1. Cada gerencia tiene varias "Rutas" que comprenden el origen y todos sus posibles destinos, así como la dirección cargado-vaciado, todo esto se agrupa en lo que llamamos un Rol que cuenta con geo-cercas de velocidad y de voz, que fueron analizadas por un Comité de Seguridad para auxiliar al Operador en un desempeño con menor riesgo.

2. No traer el Rol adecuado aumenta el riesgo de accidente.





3. El display indica la velocidad máxima de tramo donde se encuentra la unidad, de acuerdo al Rol Copiloto cargado. La velocidad real de la unidad deberá ser observada en el velocímetro de la unidad.

4. El display cuenta con una luz indicadora que advierte en forma de semáforo el acercamiento a la velocidad máxima de seguridad.

Luz verde significa que está a 10 km/h del límite, antes de eso va apagado el display.

Luz ámbar o naranja significa que está a 5 km/h de la velocidad límite.

Luz roja significa que rebasó el límite de la velocidad segura, por esta razón se activará una alarma sonora y el freno magnético también entrará en función.

5. El freno magnético ligado al copiloto.

Todas las unidades deben llevar conectado el freno magnético al sistema copiloto, esto significa que, al momento de exceder la velocidad indicada en el display, el freno se activará en el paso 2, por esa razón se recomienda lo siguiente:

Evitar rebasar si es no es necesario

Reconocer su ruta, memorizar sus cambios de velocidad y en caso de ser necesario aminorar la velocidad, prevenir con intermitentes al vehículo que viene atrás.

Reportar anomalías al jefe de inmediato.

6. Medidas de extrema importancia para su seguridad.

Evitar el uso de control crucero.

Manténgase en su carril y solo utilice la extrema derecha para permitir ser rebasado y luego vuelva a su carril, pero nunca lo haga en curva.

No se distraiga ingiriendo alimentos o bebidas mientras conduce y mucho menos enviar o recibir mensajes de texto.

Con neblina aminore la velocidad.



No intente esquivar ganado sobre la cinta asfáltica pues un volanteo brusco producirá la volcadura de la unidad.

Al recibir una llamada de teléfono, seguida de una segunda, es posible que sea importante, no conteste, pero busque un lugar seguro para detenerse y devolver la llamada.

A continuación, se describen los cuatro elementos del proceso de trabajo en el subproceso del flete, tal como fueron observados en el trabajo de campo.

1. Los objetos: materias brutas y materias primas.
2. Los instrumentos o medios de trabajo: maquinas, herramientas, equipos, instalaciones.

El tracto camión, el sistema copiloto, las carreteras, constituyen los equipos de este subproceso. La ruta será elegida en función de la demanda del cliente.

Salió el viaje a las 6:00am de la base de carga, y tomamos una ruta autorizada y geo referenciada hacia Irapuato, en el trayecto solamente estaban autorizadas dos paradas de vuelta, porque mientras el tracto camión esté cargado no hay autorización para detenerse a hacer paradas para comer, ir al baño o atender llamadas. El sistema copiloto al detectar una parada no autorizada, apaga inmediatamente el tracto camión, porque se presume robo.

Al salir de la base, el operador calificado solamente tomó café y no probó alimento, así fue durante todo el viaje. Excedió la velocidad por unas diez veces, y el sistema copiloto estuvo prendido en varias ocasiones en color ámbar. Durante el viaje el operador atendió una llamada de teléfono mientras conducía.

3. La actividad de los trabajadores: la puesta en acción de la fuerza de trabajo.

La fuerza de trabajo se expresa en el manejo del tracto camión, después de partir al destino, en la presión de pedales con los pies, los brincos de la unidad que tratan de ser aminorados por el sillón ergonómico.

El operador reporta no tener hambre, en cambio decide fumar constantemente.

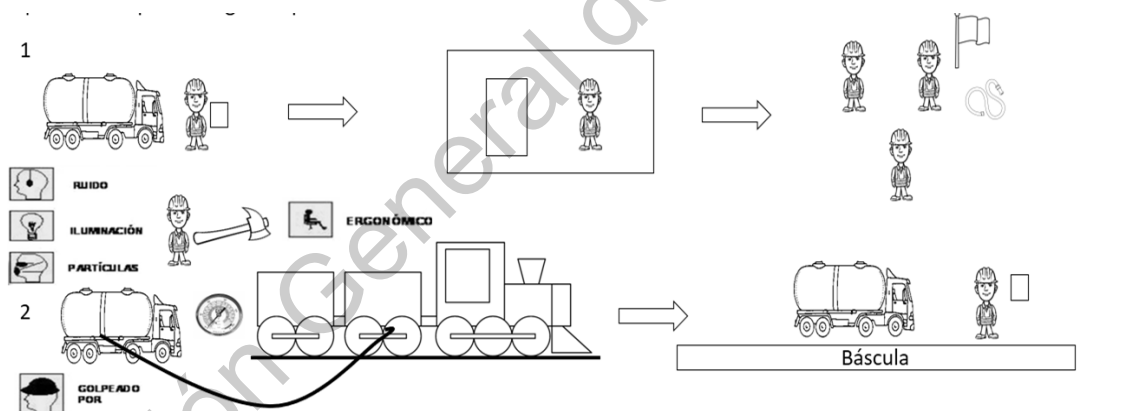
#### 4. Forma o formas de organización del trabajo: las exigencias y riesgos.

Respecto a la organización del trabajo, el trabajo de operador especializado, en concreto este subproceso, presenta riesgos como asaltos y secuestros, sobre todo al pasar por la zona de salamanca, es por eso que no están autorizadas las paradas.

#### 4. DESCARGA

El subproceso de descarga, es el vaciado del tracto camión al llegar al cliente.

Figura N° 8 Mapa de riesgo, subproceso descarga



Principales riesgos observados: De tipo ergonómicos, referido a la espera de pie, durante dos horas y media. Sobretudo por el esfuerzo físico al cargar la manguera y los golpes a la tolva con el mazo de caucho. De tipo ruido por el compresor de presión. De iluminación, por el sol dándole en el rostro. De partículas de tierra y otros materiales por estar en el intemperie.

Fuente: Elaboración propia

Para comprender este subproceso, a continuación, se describe tal como está registrado por Bulkmatic (2016) en su manual de operaciones POP-03 CARGA DE PRODUCTO y que fue observado en el proceso de trabajo de campo.



## Procedimiento

Antes de comenzar la descarga es muy importante asegurarse de contar con el talón desprendible donde el cliente consignatario nos indica y autoriza en que silo debemos conectarnos para la descarga, sin este documento no debemos iniciar la descarga. Una vez que la manguera de descarga está conectada al silo, utilice los velcros para asegurar las orejas de las conexiones rápidas en la conexión del silo y en la conexión de la línea de descarga.

Las mangueras corren el riesgo de desconectarse si no se encuentran debidamente aseguradas. Pregunte al cliente consignatario si se cuenta con restricciones de presión. Con esto se pueden evitar daños en el silo, un derrame o daños al producto. Si se usa una tolva autocargadora, se asegura de que la válvula del ciclón está cerrada para la descarga. Si presuriza el ciclón se corre el riesgo de dañar los tubos de filtro (popotes).

## Procedimiento de descarga

- 1) El Operador ubica el silo de descarga de acuerdo al procedimiento de Entrega de Producto POP-05
- 2) Antes de iniciar maniobras de conexión, el Operador verifica que la válvula de desfogue se encuentre semiabierta para asegurar que la autotolva no se encuentre presurizada.
- 3) El Operador conecta la manguera de 3m por 4" de la línea de descarga del soplador a la conexión del filtro elemento de la autotolva. Utiliza un silenciador en caso de que aplique.
- 4) El Operador conecta la manguera de descarga de 6m por 4" en la toma de descarga de la autotolva:
  - a) Asegurar la manguera con velcros.



- b) Colocar la manguera sobre los soportes bancos tipo “x” y evitar que toque el suelo.
  - c) Colocar el filtro calcetín en el extremo contrario de la manguera para recolectar posibles remanentes. Abre la válvula de control de línea y cierra la válvula de llenado al tanque para barrer toda la línea de descarga junto con la manguera. Cuando aplique, cierra la válvula de paso de aire de los vibradores.
  - d) Verifica que se encuentren cerradas las válvulas de paso de producto de cada compartimiento.
  - e) Enciende el motor del tractor, coloca el embrague, mete segunda velocidad sin desembragar, acciona la válvula PTO hacia arriba, quita la velocidad, desembraga lentamente, levanta las revoluciones de 1000 hasta 1200 RPM según indique su unidad (o por requerimiento del cliente); usando el acelerador del tractor (control crucero).
  - f) Realizar el barrido de la línea de descarga con la manguera por al menos 3 minutos
  - g) Si el cliente lo requiere se obtienen las muestras necesarias de los compartimientos indicados por el mismo, con un calcetín limpio y en buenas condiciones abriendo y cerrando la válvula del compartimiento indicado.
- 5) Finalizado el barrido de la línea y manguera, el Operador:
- a) Abre la válvula de llenado al tanque y cierra la válvula de control, después retira el filtro calcetín.
  - b) Conecta el otro extremo de la manguera a la toma de descarga del silo asignado por el cliente
  - c) Asegura la manguera con las orejas y colocar el velcro alrededor de las mismas. d) Coloca el cable tierra alrededor de la manguera de descarga conectándola a alguna zona metálica del silo.



- e) En caso de detectar algún problema en la toma de descarga del silo, notificar inmediatamente al cliente consignatario.
  
- 6) Antes de iniciar la descarga el Operador verifica los parámetros de descarga establecidos en el formato Encuesta Califiquenos FOP-016. a) Si el cliente tiene algún requerimiento diferente, pedir que lo plasme en el formato Encuesta Califiquenos FOP-016 para considerarlo.
  
- 7) El Operador revisa que las líneas no presenten fugas realizando los siguientes pasos:
  - a) Abre la válvula de llenado al tanque y cierra la válvula de control de línea para formar presión.
  - b) Verificar no se presenten fugas en la manguera de descarga, autotolva o línea de descarga. En caso de encontrar fugas, consultar la sección de Fugas 8.3 de este procedimiento.
  - c) Si la línea está bloqueada o presenta movimiento anormal notificar al cliente consignatario, si la línea se encuentra despejada, puede iniciar la descarga.
  
- 8) Cuando se alcanza la presión adecuada el Operador sigue los siguientes pasos:
  - a) Abre la válvula de control de línea y cierra la válvula de llenado al tanque a la mitad.
  - b) Usar la presión especificada en los parámetros de descarga del formato Encuesta Califiquenos FOP-016.
  - c) Nunca exceder 12.5 PSI, ya que los equipos desfogan a esta presión.
  - d) Cumpliendo con lo anterior se puede iniciar la descarga.
  
- 9) Los productos se descargan en el siguiente orden:
  - a) Plásticos, resinas, azúcar en tolva de 4 conos: descarga 1, 2, 1, 3, 2, 4, 3, 4. Orden del Barrido: 4, 3, 2, 1.



- b) Plásticos, resinas, azúcar en tolva de 5 conos: descarga 1, 2, 1, 3, 2, 4, 3, 5. Orden del Barrido: 4, 5, 4, 3, 2, 1.
  - c) Harinas, almidón en tolva de 4 conos: descarga 2, 3, 1, 4. Orden del Barrido: 1, 2, 3, 4.
  - d) Harinas, almidón en tolva de 5 conos: descarga 2, 3, 4, 1, 5. Orden del Barrido: 1, 2, 3, 4, 5.
- 10) Al momento de estar realizando la descarga, el Operador abre lentamente la válvula de producto para ajustar el flujo de descarga (de adelante hacia atrás).
- a) Para plásticos, siempre vaciar primero el compartimento de atrás antes de pasar al siguiente.
  - b) Monitorear los medidores de presión del tanque, presión de línea y temperatura durante todo el proceso.
  - c) Si ve o escucha alarmas de advertencia del silo, primero cierre las válvulas de producto, desfoga la tolva y apague el soplador de inmediato. Por cada segundo que se tarde en cerrar la válvula de producto aumenta el tamaño del derrame.
- 11) Después de vaciar el último compartimento, el Operador abre y cierra las válvulas de cada compartimento a la mitad para asegurarse que la autotolva se ha vaciado por completo.
- 12) El Operador coloca un calcetín en el desfogue y lo abre lentamente para aliviar la presión de la tolva. Nota: El colocar un calcetín en el desfogue puede evitar derrames por material ahí acumulado o un accidente.
- 13) APAGA EL SOPLADOR colocando el embrague y accionando la válvula PTO.
- 14) Para asegurarse que la autotolva se encuentra completamente vacía, el Operador aplica los siguientes pasos de barrido:



- a) Plásticos, resinas, azúcar en tolva de 4 conos: Orden del Barrido: 4, 3, 2, 1., repite la secuencia hasta que deje de salir producto.
  - b) Plásticos, resinas, azúcar en tolva de 5 conos: Orden del Barrido: 4, 5, 4, 3, 2, 1. repite la secuencia hasta que deje de salir producto.
  - c) Harinas, almidón en tolva de 4 conos: Orden del Barrido: 1, 2, 3, 4. repite la secuencia hasta que deje de salir producto.
  - d) Harinas, almidón en tolva de 5 conos: Orden del Barrido: 1, 2, 3, 4, 5. repite la secuencia hasta que deje de salir producto.
- 15) El Operador retira el cable tierra de la manguera de descarga y desconecta la manguera de descarga
- a) Siempre desconecte la manguera primeramente de lado de la tubería del silo del cliente revisando que se encuentre el empaque en la conexión.
  - b) Colocar la tapa y meter la manguera por ese extremo en el portamanguera, evitando que toque el suelo.
  - c) Desconectar el otro extremo de la manguera de lado de la autotolva revisando que se encuentre el empaque en la conexión y de igual manera se le coloca a su tapa, para después ingresar el resto de la manguera al portamanguera.
- 16) Desconectar la manguera del soplador 3m x 4" y colocarla en su gancho, almacenar silenciador en caso de que aplique.
- a) Almacenar todos los accesorios usados.

A continuación, se describen los cuatro elementos del proceso de trabajo a la manera en que fueron observados.





1. Los objetos: materias brutas y materias primas.

En este subproceso son importantes los formatos de entrega y descarga, deben coincidir con los sellos puestos del subproceso de carga.

2. Los instrumentos o medios de trabajo: maquinas, herramientas, equipos, instalaciones.

El medidor de presión ha de registrar nuevamente la presión solicitada para el pet, de 9-10 psi. No más, porque se provocará un derrame del material o bien que se funda o tapen las mangueras de salida.

Nuevamente se utiliza la caja de herramientas de carga, con la diferencia que ahora es una manguera más delgada y de mayor longitud, para poder conectar en los contenedores del cliente.

Las instalaciones dependen del cliente, en este caso, el operador es recibido con cortesía en la vigilancia, donde al pasar los trámites de acceso, es conducido a la báscula, después pasa a los contenedores para iniciar el proceso de descarga.

3. La actividad de los trabajadores: la puesta en acción de la fuerza de trabajo.

La puesta en acto de la fuerza de trabajo, nuevamente estuvo en la carga de la manguera, en el golpear la tolva con el mazo de caucho, la fuerza impresa en la espalda baja y las articulaciones.

La diferencia de la primera vez a esta segunda, en que la descarga inicio a las 12:30pm. Tras esperar dos horas y media sentados en la unidad, al rayo del sol, en espera de la indicación para cargar, durante este tiempo que es variable, según las necesidades del cliente, el operador nuevamente no puede dormir, ni comer, ni ir al baño, tiene que estar dentro de la unidad, en espera de ser llamado. Si se retira se considera abandono de unidad. Durante este lapso de espera, el operador no probó alimento, solo estuvo sentado, comentándonos que estas esperas, las cuales



pueden duras horas o días según el producto y el cliente, sirven para pensar la vida y para añorar la familia.

#### 4. Forma o formas de organización del trabajo: las exigencias y riesgos.

La exigencia fue mucho mayor, debido a que el cansancio empieza a acumularse por el viaje, más la carga, más la espera.

Los riesgos de la fatiga con mayores, el sueño se hace presente, la necesidad de ingerir alimentos también, el operador decide no comer, se retira de la base del cliente, rumbo a Querétaro sin probar agua, ni alimento.

Se llega a Querétaro a las 4:30pm. Descansará un momento, porque a las 5:00pm. Habrá de iniciar el proceso nuevamente.

### ***Descripción de las condiciones laborales***

#### 1. Condiciones de empleo

Respecto a las condiciones de empleo, el operador externó que considera que el salario es poco, respecto a las actividades y carga de trabajo que se realiza. Recibe un salario que oscila entre los \$13,000 pesos mensuales, incluido un bono de incentivo que ha propuesto la empresa para mejorar los accidentes.

Comenta que en otras gerencias el salario es mucho mayor, dado que son viajes más largos y el pago es por los kilómetros recorridos, no por los viajes hechos como en esta gerencia de Querétaro. Se externa la necesidad de ganar más dinero, por lo mostrado en las otras empresas.

La contratación es como operador posturero, es decir, que suplente a un operador activo, o que hace las veces, pero sin llegar a ser operador de planta, pero si ocupando la misma responsabilidad y funciones.



## 2. Ambientales

Hay condiciones ambientales a partir de la intemperie, el operador tiene que hacer frente a estos condicionamientos ambientales, que hacen más peligrosa la carretera con lluvia o con neblina, sin embargo, reconoce que la empresa, si bien tiene que atender las demandas del cliente, es comprensiva cuando no es posible realizar los viajes con la prontitud solicitada.

## 3. De seguridad e higiene

En la base existe una sala de descanso para los operadores, recién hecha. Lo cual es importante, para tener un espacio en donde poder descansar, además de la cama que está dentro del tracto camión. Hay seguridad en la base de carga. Están limpios los sanitarios y las regaderas, sin embargo, puede notarse descuidados los apartamentos estantes donde pueden dejar sus cosas, hay ropa de operadores de otras empresas, lo cual puede ser un foco de infección.

No hay condiciones para alimentarse adecuadamente, al menos en la base. La propuesta de ofrecer una comida a los operadores, por parte de la empresa, es buena, sin embargo, no se somete a las características del proceso de trabajo, normalmente llega a las 12:00hrs. Y a esa hora los operadores están manejando la mayoría de ellos.

## 4. Las características de la tarea: carga mental, física.

Hay carga mental, por la atención que requiere la tarea. Sin embargo, el cansancio y la fatiga, provocado por las horas reales de sueño, hacen que estas condicionantes se agraven.

## 5. Las condiciones sociales y organizacionales.

Se puede notar, que hay operadores que descansan poco, por una serie de condicionantes sociales asociados al proceso de trabajo, por ejemplo, la necesidad de negociar constantemente con los jefes de tráfico, acerca de los viajes convenidos



para el día siguiente, o incluso sobre la necesidad de incrementar un viaje en la zona conurbada de la ciudad, según las necesidades y demandas del cliente.

Una condicionante que incide en el proceso de trabajo y es de tipo organizacional, son las series de relaciones extra laborales que suceden en la base de carga, principalmente con los operadores y jefes de tráfico de otras empresas, con quien se realizan amistades y alianzas, que van por encima del compromiso laboral con la empresa. Signo de ello, se pudo observar, donde un jefe de tráfico de otra empresa, al anochecer, decide llevar en el carro de la empresa, a un grupo de operadores de Autotankes Nieto, a cenar, a fin de poder cumplir esta necesidad, con la promesa de regresarlos a la base de carga. Este signo es muy evidente, porque en estos lazos y estilos de liderazgo del jefe de tráfico, se entran relaciones personales, que pueden tener repercusión directa sobre la rotación de personal dentro de Autotankes Nieto.

### ***Descripción del proceso de trabajo por subproceso –viaje dos***

#### **1. INICIO**



El operador especializado, no ha realizado el proceso de lavado, porque es el mismo producto que transportó el día anterior. Tiene entonces dos horas y media de descanso, mismas que utiliza para comer, para hacer una llamada y para sentarse a descansar. Es significativa esta diferencia, porque se reduce la jornada de trabajo y permite al operador especializado, atender necesidades primarias, después de realizar un viaje.

También es importante describir que el operador calificado nos comenta que se le permita un momento, porque tiene que ordenar su tracto camión, debido a que está en un régimen alimenticio, y tiene que ordenar sus alimentos para la cena. Es sumamente valioso esta diferencia, porque no se presenta una exigencia de solicitar comida a la empresa, sino una acción proactiva no vista en el caso del primer viaje.

## 2. CARGA

El procedimiento se realiza de manera similar a la primera vez, sin embargo, en esta vez, el operador se prepara haciendo algunos movimientos de calentamiento en espalda y manos antes de cargar la manguera y conectarla, incluso pone la lona antes de iniciar el procedimiento de carga, para evitar contaminaciones. Es importante en esta etapa el uso de casco, el operador no lo usa durante las maniobras, pero al momento de prender el motor del soplador, se pone los audífonos, conforme pasa el tiempo de carga, el operador saca una lámpara de su caja de herramientas, de tal manera que puede permanecer en algunos tramos separado del medidor de presión, lo cual cambia la rutina de estar de pie todo el tiempo.

En este subproceso, decide quitarse los guantes mientras conecta la manguera, explica que la experiencia le ha hecho saber, que los guantes pueden irse dentro de la tolva por el esfuerzo de la presión, que es mejor retirarlos durante esos minutos, lo cual lo realiza dejándolos lejos del proceso, después se los pone, para poner la tierra a la manguera de llenado y evitar los toques igual que en el primer proceso.



El operador comenta que este esfuerzo es su ejercicio, y que vale la pena realizarlo bien, para no repetirlo, esto lo comenta porque asegura que cuando uno llega de manejar cansado, ya no quiere hacer nada, pero realizar la carga bien, asegura mayores horas para dormir.

### 3. FLETE

Durante el flete, en ninguna ocasión prende el display del sistema copiloto, el operador especializado realiza un viaje conforme a los lineamientos de seguridad. Antes de iniciar el flete a las 6:00am, el operador desayunó una porción de proteína y carbohidratos, además de tener semillas para hacer sus colaciones en el trayecto.

Mientras se realiza el flete, el operador especializado tiene la capacidad de prever maniobras complicadas, procurando bajar la velocidad y usar los frenos.

En este trayecto, ciertamente está la fatiga y el cansancio, sin embargo, el operador al tener energía por la comida y además estar en atención médica constante por parte de un nutriólogo pagado por la empresa, donde también forma parte su familia de este tratamiento, expresa haber bajado 30 kilogramos en 7 meses. Esta atención médica le permite tomar vitamina B para la vista y otras para la mejora del proceso de atención.

El operador especializado expresa que el efecto de las vitaminas, en cuanto energía y mejora del rendimiento es igual al uso de drogas llamadas pericos, porque permiten desarrollar la tarea sin sueño.

### 4. DESCARGA

La diferencia sustancial está en el cliente, al llegar pueden leerse letreros alertando a los vecinos de robos a diferentes horas del día, así como de actos de violencia que han estado registrándose en los últimos meses, el operador especializado tiene la capacidad de prevenir el riesgo de robo y decide quitarse la camisa de la empresa, para no ser presa de la delincuencia, debido a que el subproceso de descarga, se realizó en la calle, donde está la toma de la empresa.



Se decide hacer una comida, mientras se espera el turno de descarga, el operador especializado pide lo correspondiente a su porción de comida, también pasa al sanitario de la empresa.

Mientras se realiza el subproceso de descarga, el operador especializado baja una silla de metal pequeña del tracto camión, para sentarse a unos metros de la unidad, podrá estar al tanto del medidor de presión, pero sin estar de pie. Expresa, que, al momento de realizar la carga en calle, es muy complicado defenderse, pero que el riesgo en estos casos es responsabilidad de la empresa del cliente, por no tener las instalaciones adecuadas.

Entre los riesgos y exigencias vistas, está la posibilidad de que una llanta se ponche, debido a que al estar en la calle y mal posicionado sobre una cisterna, hay basura y otros objetos punzo cortantes que pueden dañar, también puede haber insectos que pueden picar al operador.

Mientras se realiza la descarga, el operador pone conos de seguridad, alrededor del tracto camión, a fin de evitar el congestionamiento vial.



**Comparativo viaje uno-viaje dos**

Tabla N° 23 Comparativo entre viaje uno-viaje dos

COMPARATIVO VIAJE UNO-VIAJE DOS	
PRIMER VIAJE	SEGUNDO VIAJE
Ruta: QRO-IRA-QRO Operador especializado: masculino, 29 años, dos años de antigüedad. Producto: Pet, tolva Tiempo: 17:00 a 22:00 hrs. – 6:00 a 19:00hrs.	Ruta: QRO-MOR-QRO Operador especializado: masculino, 52 años, 8 años de antigüedad Producto: Polipropileno, tolva. Tiempo: 18:00 a 20:00 hrs. – 6:00 a 18:00hrs.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No valor al proceso de inicio.</li> <li>2. Carga física que compromete el cuerpo del trabajador.</li> <li>3. Doble jornada “como obreros y como operadores” Hay que esperar.</li> <li>4. Ruptura de ciclos de alimentación, sueño, descanso.</li> <li>5. Redes de apoyo limitadas, desgaste gremial.</li> <li>6. Interacción de reacción ante el riesgo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El valor del proceso “especializado”</li> <li>2. Estrategias ante la carga física: equipo de seguridad.</li> <li>3. Capacidad de “negociar con el riesgo”, pedir ayuda.</li> <li>4. Autodominio de los ciclos vitales y familiares.</li> <li>5. Interacción de prevención del riesgo, con visión integral.</li> <li>6. Hay que esperar y hay que aprender a esperar.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia a partir de diario de campo.

**Fase 2. Identificar los factores de riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos, por medio los instrumentos de identificación y análisis propuestos en la NOM-035-STPS-2018.**





### ***Presentación de la muestra de estudio***

Se consideraron cuatro variables personales, a saber: edad, género, escolaridad y estado civil. También, siete variables laborales: gerencia en la que el operador se encuentra habitualmente, tipo de unidad de opera, materiales que transporta habitualmente, la antigüedad como operador y la antigüedad dentro del centro de trabajo evaluado, puesto que desempeña y el tipo de contratación.

Se presentan, las gráficas de las frecuencias de dichas variables sociodemográficas, así como un análisis univariado, así como la media, mediana y moda, cuando la variable lo permite y de esta manera identificar las características sociodemográficas de la muestra de estudio para la fase I de investigación, la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.



Gráfica N° 2 Variable sociodemográfica personal, edad



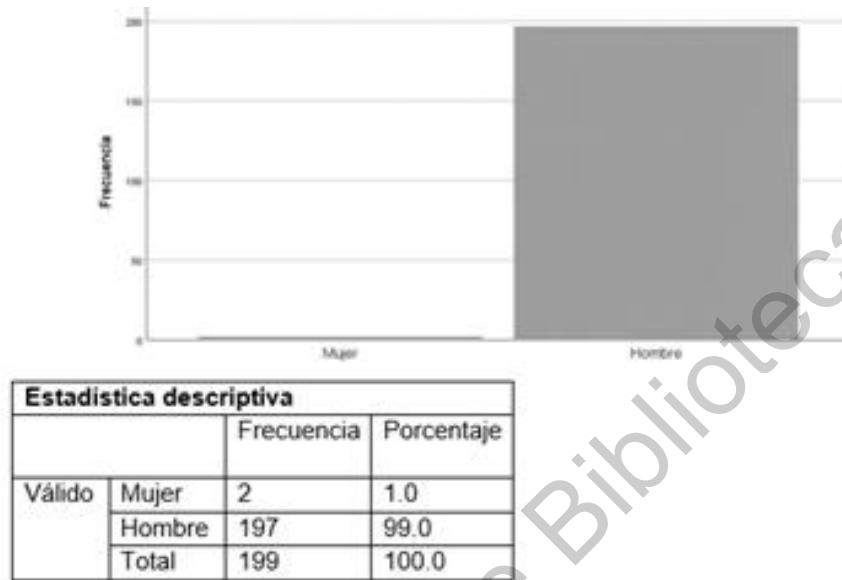
Estadística descriptiva		
N	Válido	199
	Perdidos	0
Media	40.77	
Mediana	42.00	
Moda	44	

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, el más joven tuvo 23 años de edad, y el más longevo 63 años cumplidos al día de la aplicación. La moda de la muestra fue 44 años, lo cual indica que la muestra se encuentra en la edad productiva normal en población trabajadora mexicana. Un participante no contestó su edad.



Gráfica N° 3 Variable sociodemográfica personal, género

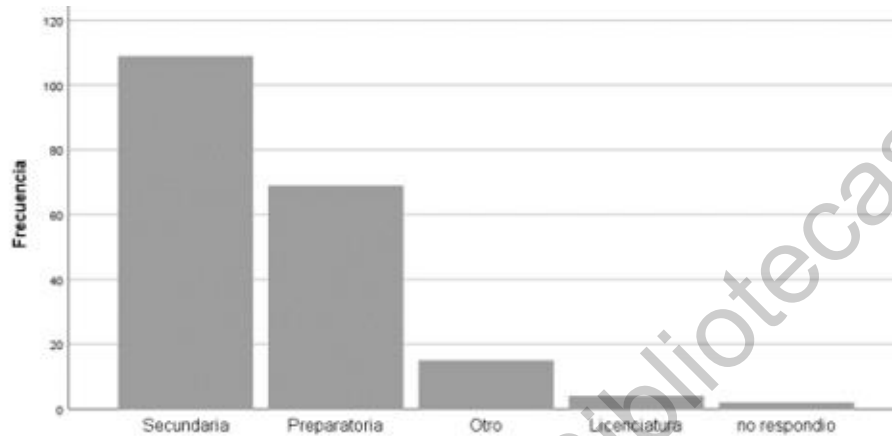


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, el 99% de ellos fueron hombres, mientras que el 1% fueron mujeres. Este dato es significativo, porque dentro de la muestra de estudio, se consideró cuota de género representativa, ambas mujeres son únicas operadoras en el centro de trabajo.



Gráfica N° 4 Variable sociodemográfica personal, escolaridad



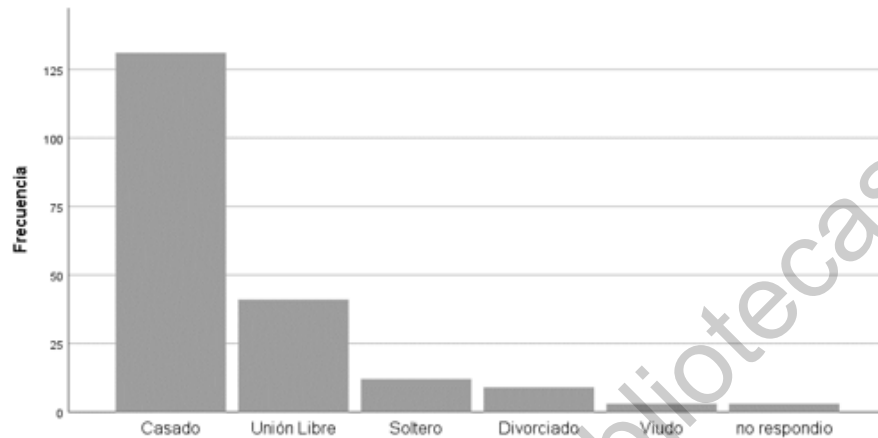
Estadística descriptiva			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	no respondió	2	1.0
	Licenciatura	4	2.0
	Otro	15	7.5
	Preparatoria	69	34.7
	Secundaria	109	54.8
	Total	199	100.0

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio, el 54.8% de la muestra de estudio, tiene como grado de estudios el nivel secundario, seguido por el 34.7% con la preparatoria, solamente el 2% tiene un grado de estudio de licenciatura. Este dato nos permite profundizar en la importancia de la especialización técnica que reciben los operadores en la capacitación previa, durante y cada dos años para renovación de licencia, dado que esa formación especializada es para el mayor porcentaje de la población, el nivel de preparación y formación para el desarrollo de la actividad laboral de transportación.



Gráfica N° 5 Variable sociodemográfica personal, estado civil



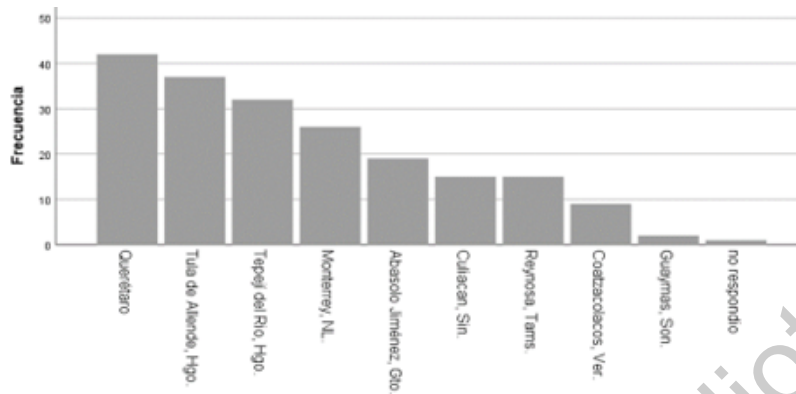
Estadística descriptiva		Frecuencia	Porcentaje
Válido	no respondió	3	1.5
	Viudo	3	1.5
	Divorciado	9	4.5
	Soltero	12	6.0
	Unión Libre	41	20.6
	Casado	131	65.8
	Total	199	100.0

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio, el 65.8% están casados, seguido del 20.6% que se encuentran en unión libre, solamente el 6% son solteros. Este dato es significativo, y sirve como marco para comprender la relación trabajo-familia, puesto que la mayoría de los operadores forma parte de una familia tipo nuclear, lo cual hace que este factor sea preponderante.



Gráfica N° 6 Variable sociodemográfica laboral, gerencia



Estadística descriptiva		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Querétaro	42	21.1
	Tula de Allende, Hgo.	37	18.6
	Tepeji del Río, Hgo.	32	16.1
	Monterrey, NL.	26	13.1
	Abasolo Jiménez, Gto.	19	9.5
	Reynosa, Tams.	15	7.5
	Culiacán, Sin.	15	7.5
	Coahuila de Zaragoza, Ver.	9	4.5
	Guaymas, Son.	2	1.0
	no respondió	1	.5
	Total	199	100.0
Total	199	100.0	

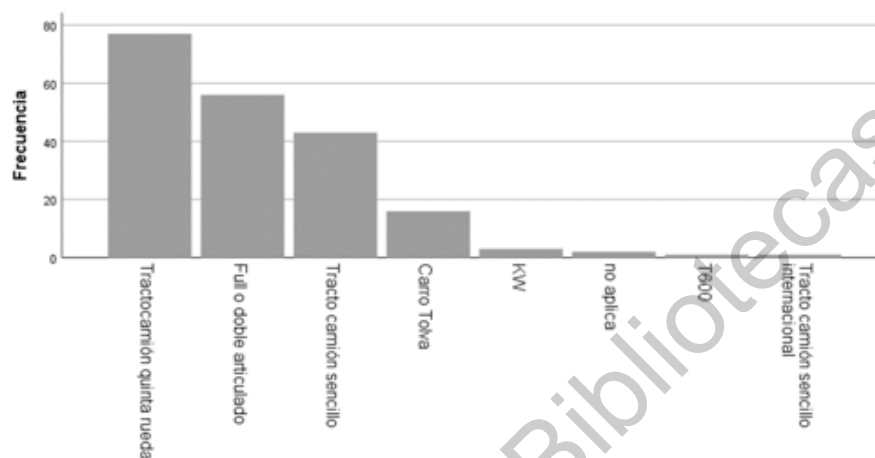
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, encontramos una distribución en las 9 Gerencias del centro de trabajo, siendo las más significativas, Querétaro con el 21.1% de la muestra estudiada, después Tula con 18.6% y Tepeji con 16.1% de los operadores, sin embargo, pudieron contestar operadores de todas las gerencias, lo cual es significativo para dar validez al estudio. El porcentaje de operadores por gerencia dependió de la distribución de los mismos en cada gerencia, la cual es desigual, así



como de la disponibilidad para acceder a la muestra. Siempre se respetó el criterio de selección aleatoria.

Gráfica N° 7 Variable sociodemográfica laboral, tipo de unidad que opera.



Estadística descriptiva		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Tracto camión sencillo	1	.5
	T600	1	.5
	no aplica	2	1.0
	KW	3	1.5
	Carro Tolva	16	8.0
	Tracto camión sencillo	43	21.6
	Full o doble articulado	56	28.1
	Tracto camión quinta rueda	77	38.7
	Total	199	100.0

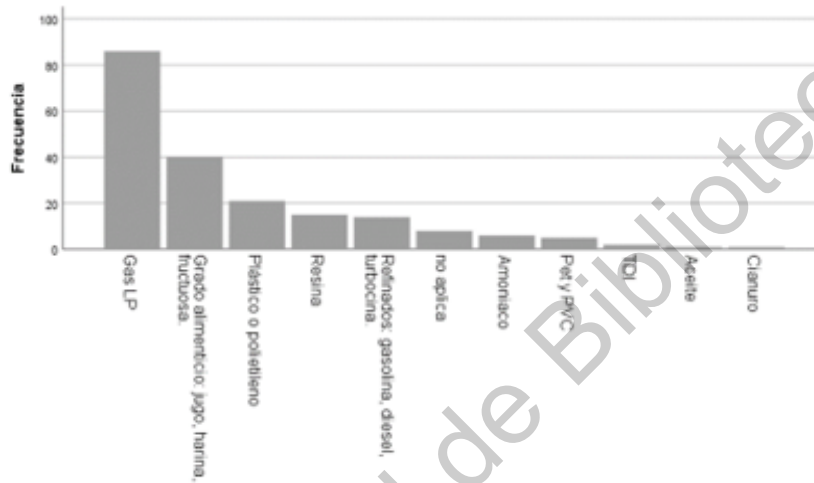
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, el 38.7% externaron conducir tracto camión de quinta rueda, el 21.6% tracto camión sencillo el 8% carro tolva, este dato es significativo, porque representa que formaron parte de la muestra, operadores de todos los tipos de



unidad y por lo tanto, de todos los materiales trasportables, como se analizará en la siguiente variable laboral.

Gráfica N° 8 Variable sociodemográfica laboral, material que transporta habitualmente



Estadística descriptiva			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cianuro	1	.5
	Aceite	1	.5
	TDI	2	1.0
	Pet y PVC	5	2.5
	Amoniaco	6	3.0
	no aplica	8	4.0
	Refinados: gasolina, diésel, turbosina.	14	7.0
	Resina	15	7.5
	Plástico o polietileno	21	10.6
	Grado alimenticio: jugo, harina, fructuosa.	40	20.1
	Gas LP	86	43.2
	Total	199	100.0

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

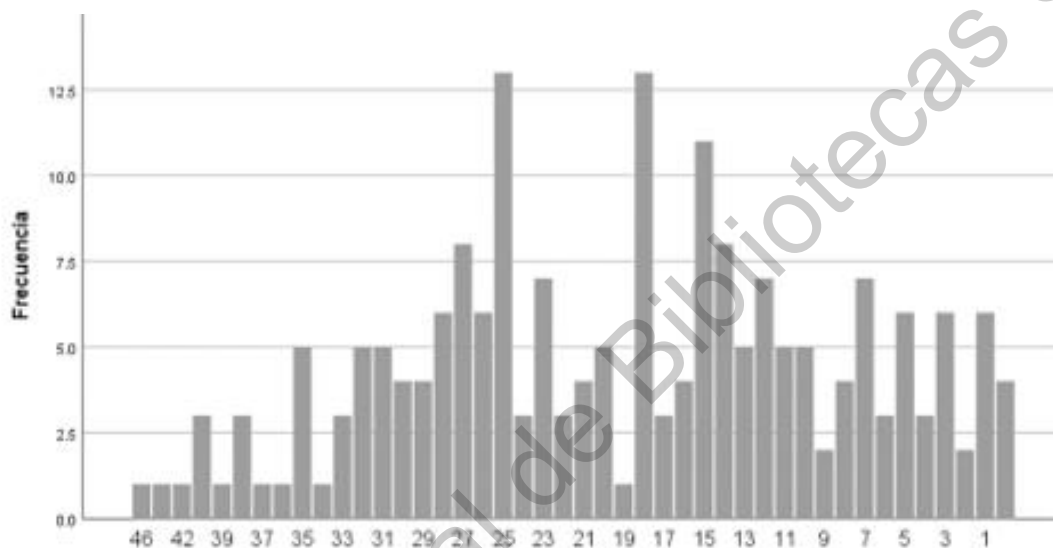
De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio, el 20.1% reportan trasportar actualmente grado alimenticio, como es jugo, harina y fructuosa, después el 10.6% trasportar plástico o polietileno, seguido de resina con





el 7.5% y refinados de petróleo como gasolina, diésel y turbosina el 7%. Este dato es significativo y en relación a la variable laboral de tipo de unidad que opera. La participación y recolección de información estuvo mediada por la distribución de los tipos de unidad y los materiales en cada gerencia, la cual es desigual, pues depende del cliente, así como de la disponibilidad para acceder a la muestra.

Gráfica N° 9 Antigüedad como operador



Estadística descriptiva		
N	Válido	199
	Perdidos	0
Media		18.95
Mediana		18.00
Moda		25

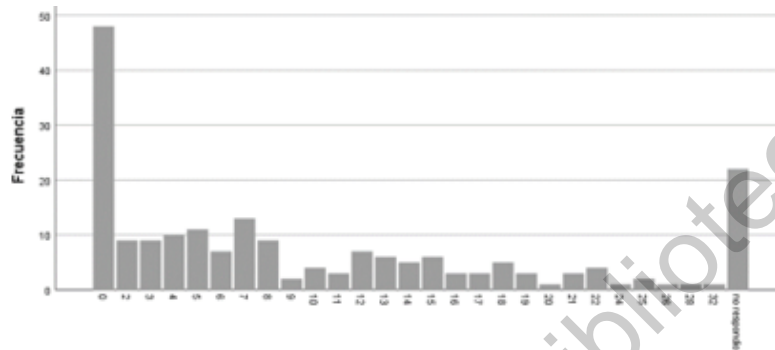
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, la antigüedad mínima de los operadores y la establecida como criterio de inclusión fue de un año, el operador con mayor antigüedad en la transportación y conducción de tracto camiones, fue de 46 años. La moda de



antigüedad fue de 25 años de operación, lo cual indica que la muestra se encuentra en la edad productiva normal en población trabajadora mexicana y alcanzando el clímax laboral, con la jubilación y/o pensión de los trabajadores.

Gráfica N° 10 Variable sociodemográfica laboral, antigüedad en ATN



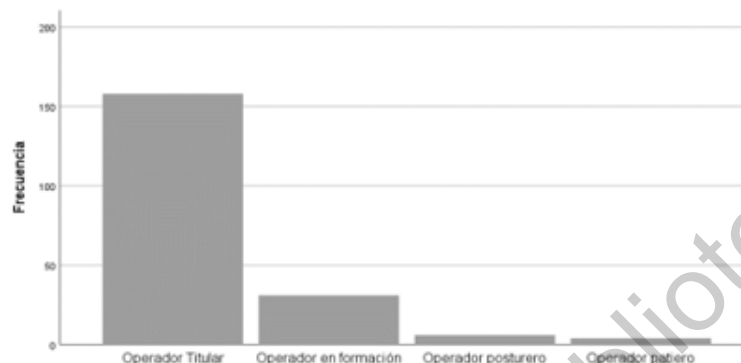
Estadística descriptiva		
N	Válido	199
	Perdidos	0
Media		6.82
Mediana		5.00
Moda		0

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, la antigüedad de cero años en el centro de trabajo, fue del 21.4% debido a que la mayoría de los operadores, tienen apenas algunos meses en el centro de trabajo, lo que nos habla de constante rotación de personal, este dato es significativo y se propone en relación al segundo, donde el 11.1% ha decidido no contestar a esta variable, expresando desconfianza en ser identificados. El tercer porcentaje valiosos es el 3.5% con siete años de antigüedad en la empresa. La media es 6.82 años de antigüedad, dato relevante, que posteriormente podrá ser analizado en relación a los factores psicosociales de riesgo identificados con semáforo color rojo.



Gráfica N° 11 Variable sociodemográfica laboral, puesto de trabajo



Estadística descriptiva			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Operador patiero	4	2.0
	Operador posturero	6	3.0
	Operador en formación	31	15.6
	Operador Titular	158	79.4
	Total	199	100.0

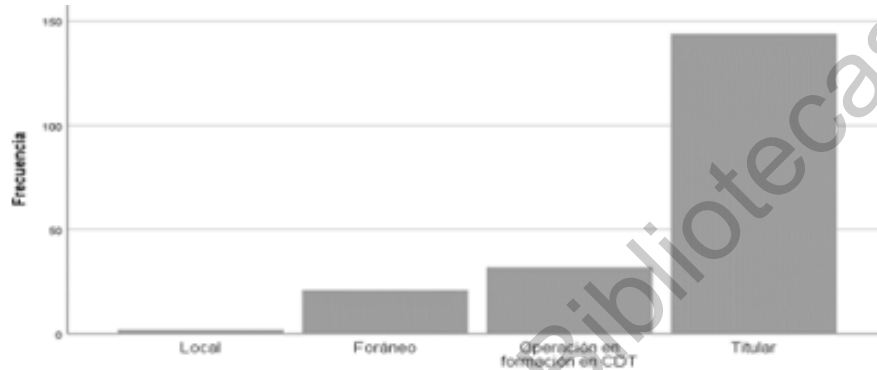
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, el 79.4%, es decir 158 de los participantes, fueron operadores titulares, es decir aquellos que tienen a su encargo una unidad de tracto camión, del llenado, de los trámites administrativos y son responsables del autotransporte, así como la descarga. El segundo grupo son operadores en formación, aquellos que ya están inmersos en la operación, cumplen las mismas funciones que los titulares, excepto ser los responsables del auto transporte. Sin mayor representación los postureros y los patieros, que hacen actividades de lavado y llenado del tracto



camiones. Sin embargo, es importante resaltar que tuvieron oportunidad de participar todos los tipos de operadores.

Gráfica N° 12 Variable sociodemográfica laboral, tipo de contratación



Estadísticos descriptivos		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Local	2	1.0
	Foráneo	21	10.6
	Operación en formación en CDT	32	16.1
	Titular	144	72.4
	Total	199	100.0

Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

De los 199 operadores especializados que formaron parte de la muestra de estudio para la Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la guía de referencia III, el 72.4% son operadores titulares, es decir están contratados de manera formal, legal, estable y con las prestaciones de ley, también forman parte del sindicato de operadores ATN. Los locales y los foráneos, que son el 1% y el 10.6% respectivamente, también son operadores titulares, pero su tipo de



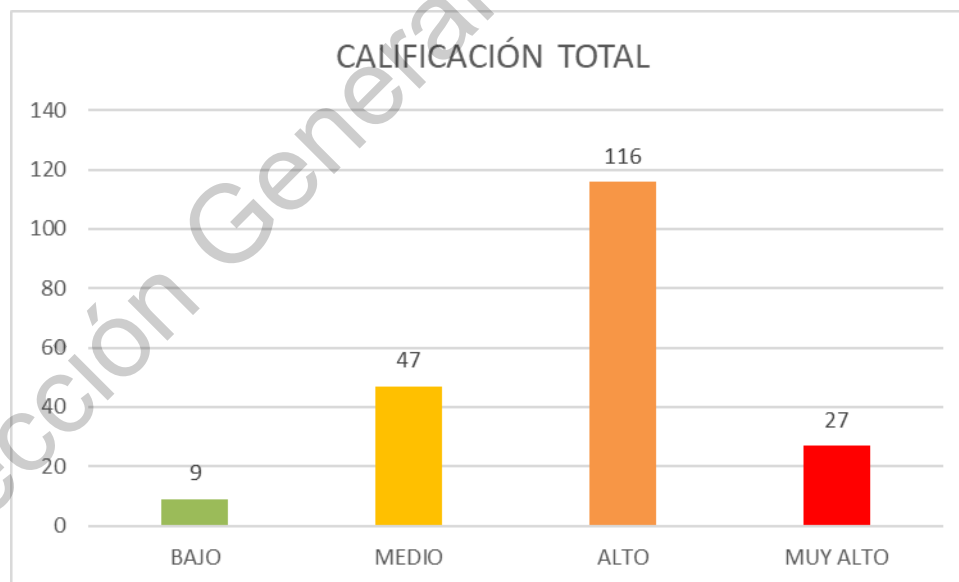
contratación los hace acreedores a otras bonificaciones por el cumplimiento del viaje. Los operadores en formación, el 16.1% restante, están contratados para formarse, al terminar su contrato será de operador titular.

### ***Informe de identificación de los factores de riesgo psicosocial***

Se presentan ahora, los resultados de la identificación de análisis de riesgo psicosocial para la muestra de estudio de operadores especializados de materiales peligrosos. Los resultados, expresan primero la calificación total, como se estableció en el método de análisis, después por dominio, que es el factor psicosocial, más dos gráficas para la evaluación del entorno organizacional, finalmente por categoría.

#### **Calificación total**

Gráfica N° 13 Calificación total de los factores de riesgo psicosocial



Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación total, coloca a la población de operadores especializados, de este centro de trabajo evaluado en un nivel alto, lo que significa que se requiere realizar

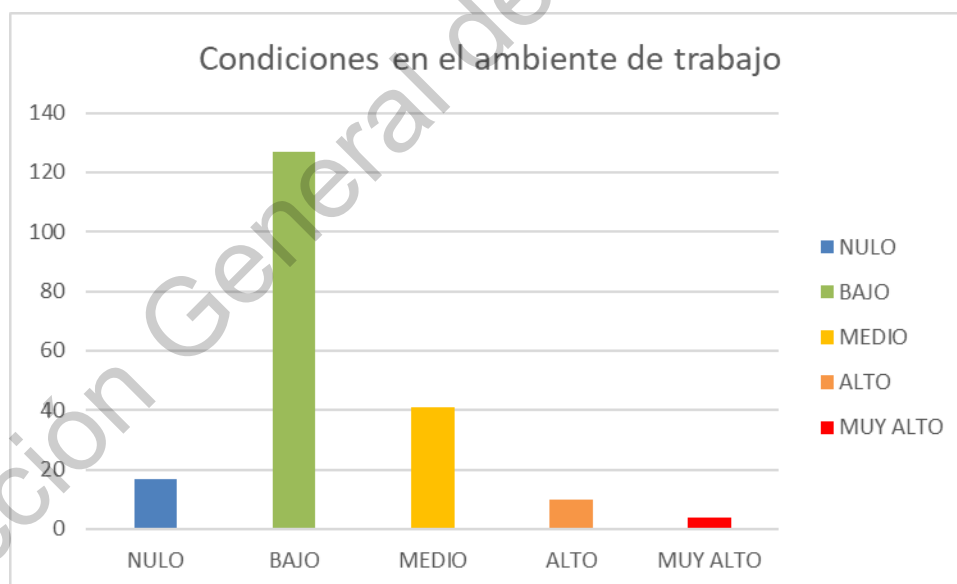


un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales 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.

Atendiendo la indicación que nos da la NOM035-STPS-2018, se presenta ahora la evaluación por dominio.

### **Calificación por dominio**

Gráfica N° 14 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio condiciones en el ambiente de trabajo



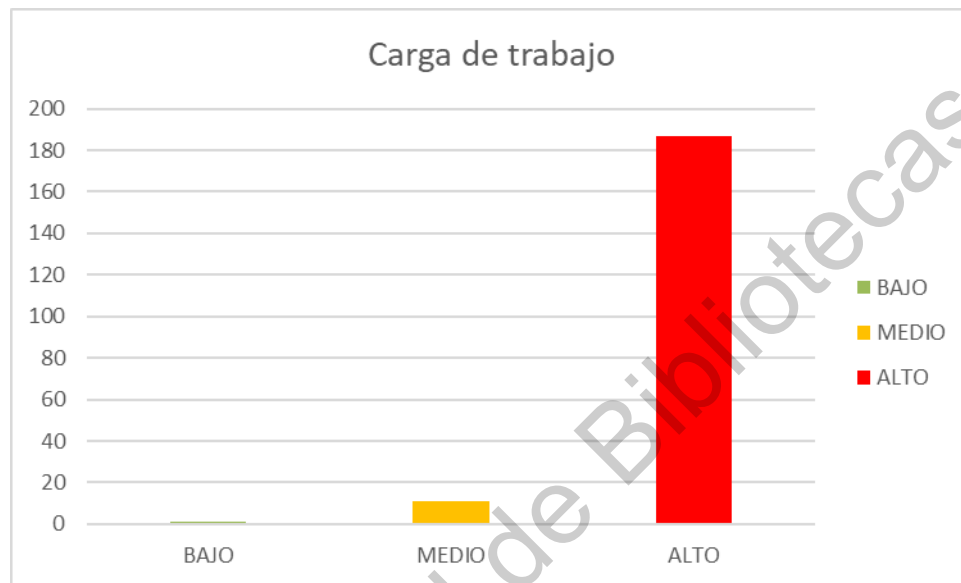
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo condiciones en el ambiente de trabajo, peligrosas e inseguras, está en nivel bajo. Las condiciones en el ambiente de trabajo, se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias



exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación. Que se encuentre en color verde, significa que las instalaciones parecen ser adecuadas para la realización de la actividad laboral.

Gráfica N° 15 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio carga de trabajo.

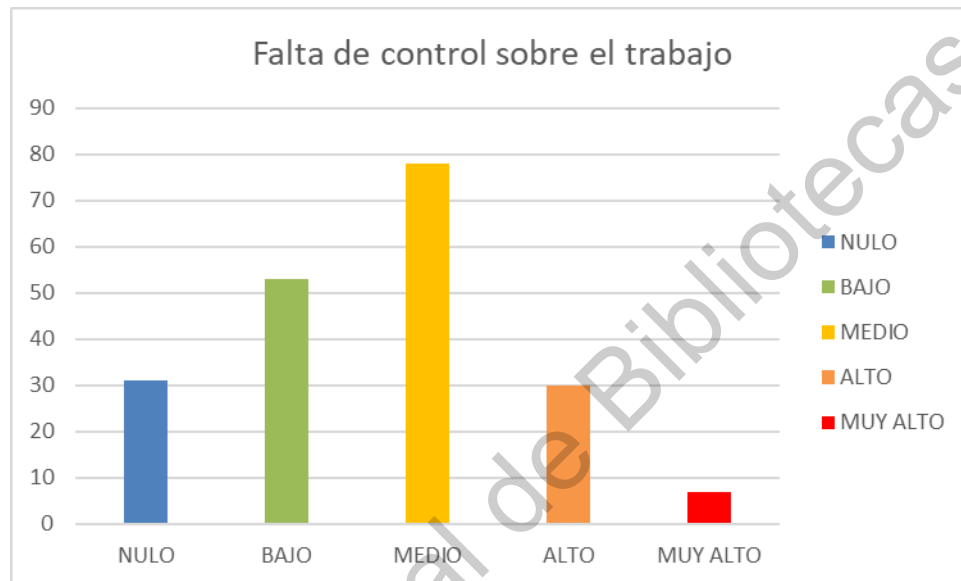


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo carga de trabajo está en color rojo, es decir en muy alto. Las cargas de trabajo, se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes. Este factor psicosocial es el más urgente a tratar. Puede interpretarse que los operadores calificados han externado que la carga de trabajo es alta a nivel corporal, el cansancio en sus cuerpos se expresa en lesiones, dolores y constantes afectaciones a nivel muscular y en síndrome metabólico. También la carga es cualitativa, la fatiga mental se hace presente, resultado del alto nivel de atención y concentración necesaria al manejar.



Gráfica N° 16 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio falta de control sobre el trabajo.



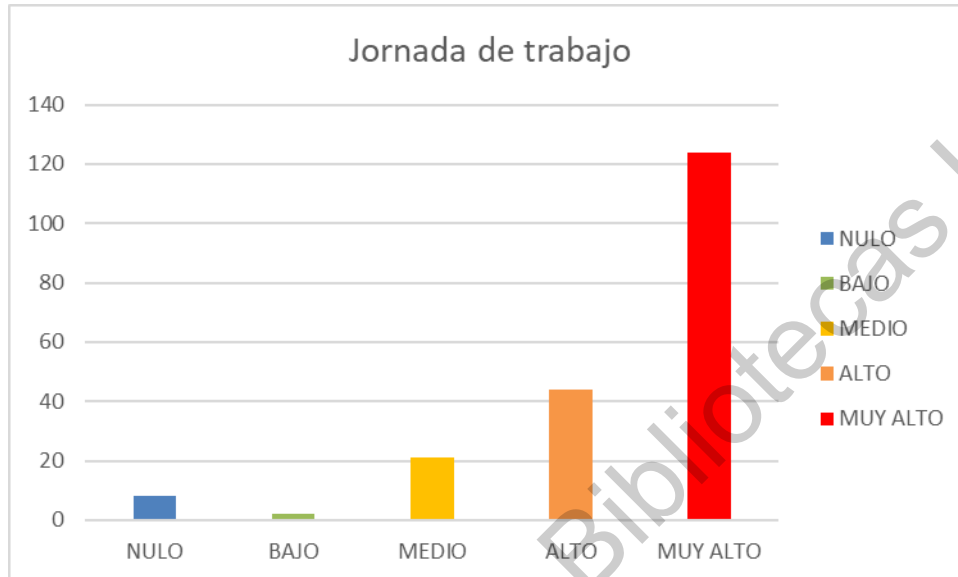
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo falta de control sobre el trabajo, es color ámbar, es decir, está en un nivel medio. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo. En este momento, el operador especializado parece tener todavía control sobre el trabajo, son tomadas en cuenta en cierta medida sus iniciativas para mejorar el proceso de trabajo. Es importante atender este nivel con programas de capacitación para el manejo de técnicas de negociación y foros de participación laboral.





Gráfica N° 17 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio jornada de trabajo



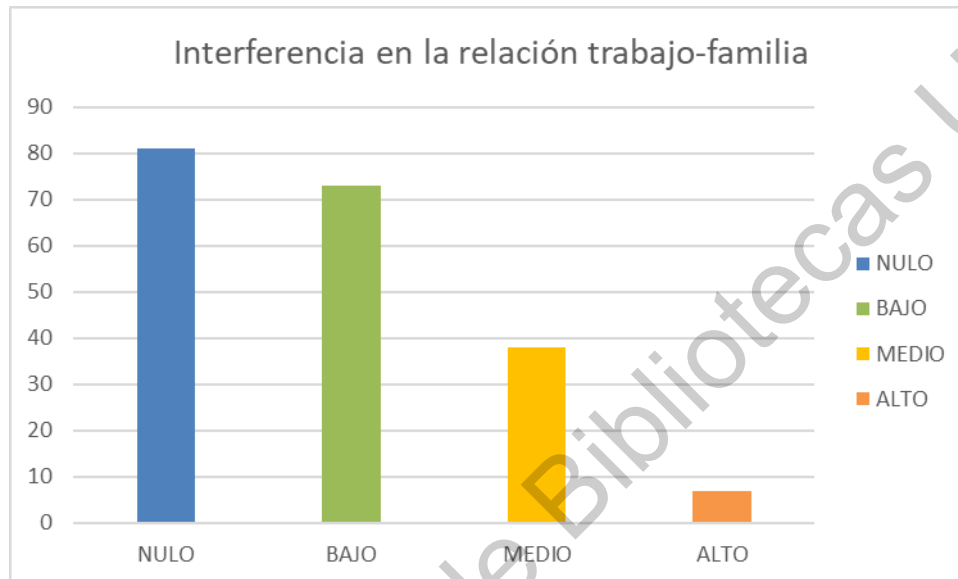
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo jornada de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, está en color rojo, muy alto. Este factor psicosocial urge ser tratado, representa que existe una peligrosa exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, por presencia de trabajar con extensas jornadas, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana. Es menester reconocer que este factor está altamente vinculado con el de carga de trabajo, jornada y carga de trabajo, son dos componentes estructurales del proceso de trabajo, conviene hacer análisis de funciones y descripciones de puesto, para identificar cuáles son las actividades extras que los operadores están realizando y generando severos daños a su bienestar biopsicosocial. En las entrevistas los operadores hablan de una doble jornada, como operadores especializados en el autotransporte y como obreros al realizar el proceso de carga y administración de



papeleo, incluidas actividades como el lavado de unidades, donde se desperdicia la mano de obra especializada en acciones que deberían realizar otros trabajadores.

Gráfica N° 18 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio interferencia en la relación trabajo-familia.

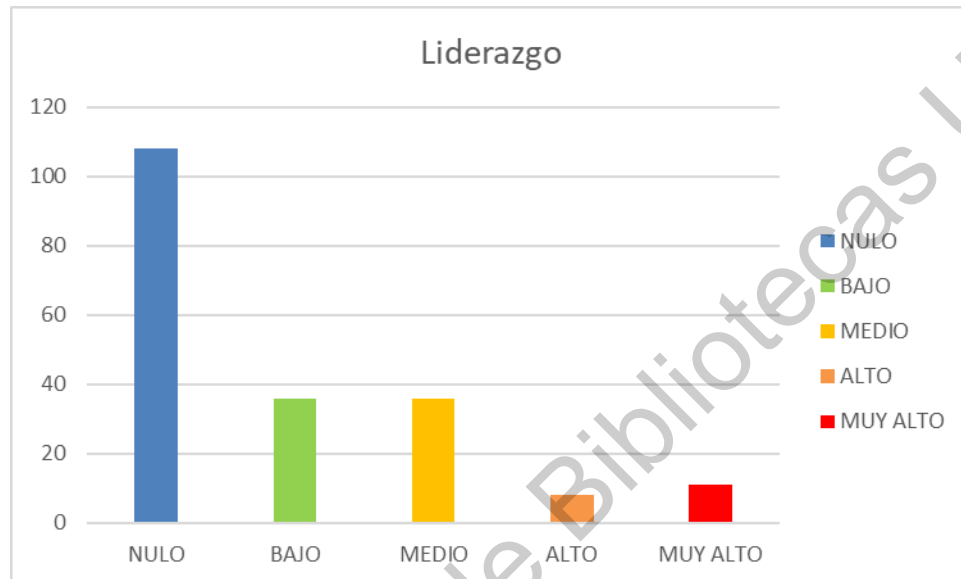


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo interferencia en la relación trabajo-familia se expresa como nulo, en color azul. El conflicto surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo, lo cual no se presenta en la percepción del trabajador. Hay funciones psicosociales que el trabajo cumple para el operador especializado como es el sentido de bienestar familiar, donde es más importante que los seres queridos se encuentren bien, y enfrentar los malestares de la lejanía y el trabajo fuera de casa por temporadas largas. También este resultado puede interpretarse como una adecuada adaptación del trabajador al proceso de trabajo y a sus exigencias en este sentido. Es necesario identificar los mecanismos compensatorios del entorno organizacional para potenciarlos.



Gráfica N° 19 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio liderazgo.

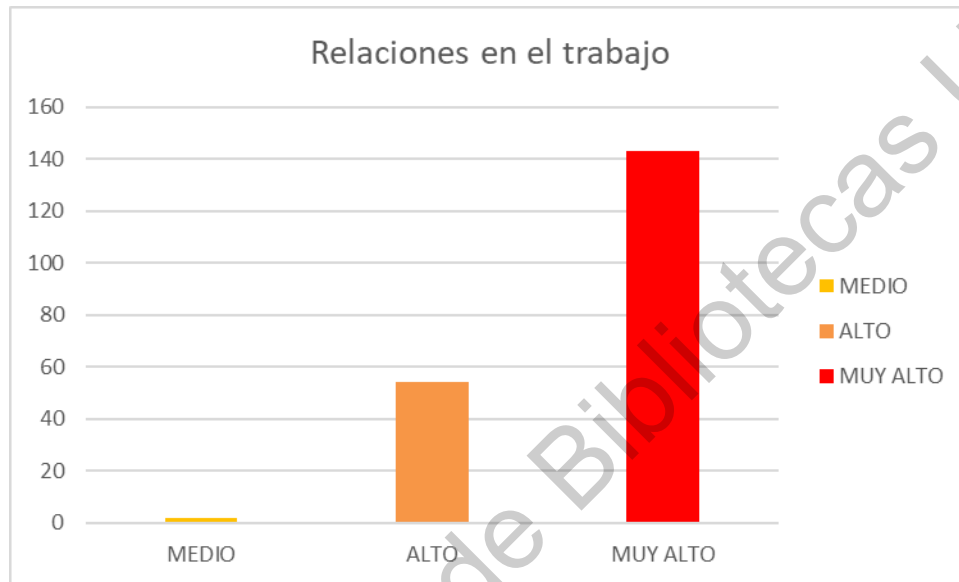


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de riesgo liderazgo está en nulo, es decir, en color azul. El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, lo cual en la percepción del trabajador no se presenta. El operador especializado confía en sus líderes, especialmente en sus jefes de tráfico y personal administrativo, con quien, al parecer, existe una relación adecuada. Este resultado también puede reflejar que existan otro tipo de relaciones entre operadores y jefes de tráfico como de amistad, compadrazgo y compañerismo.



Gráfica N° 20 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio relaciones en el trabajo

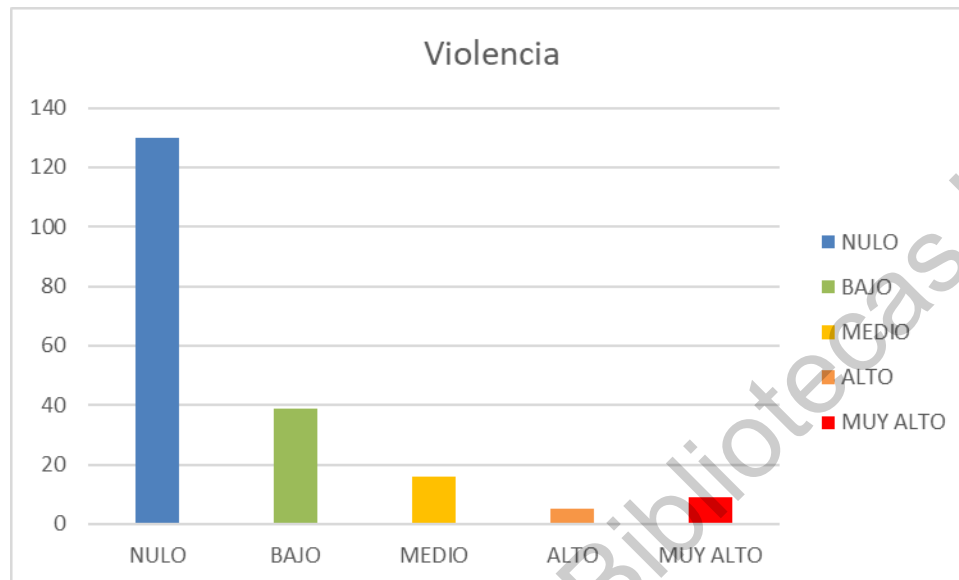


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de relaciones en el trabajo está en color rojo, es decir muy alto. Este factor psicosocial necesita ser atendido a la brevedad. Se puede afirmar que, desde la percepción del trabajador, existen en el centro de trabajo relaciones negativas en el trabajo, es decir, la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y nulo apoyo social. Este aspecto fue mencionado en las entrevistas, como la falta relación de apoyo y ayuda, entre otras cosas, derivada de la violencia en las carreteras, donde no se puede confiar en nadie y cada quien se salva como puede. Es necesario profundizar en las relaciones al interior del centro de trabajo y desentrañar que tipo de relaciones se establece en una profesión altamente masculinizada.



Gráfica N° 21 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dominio violencia

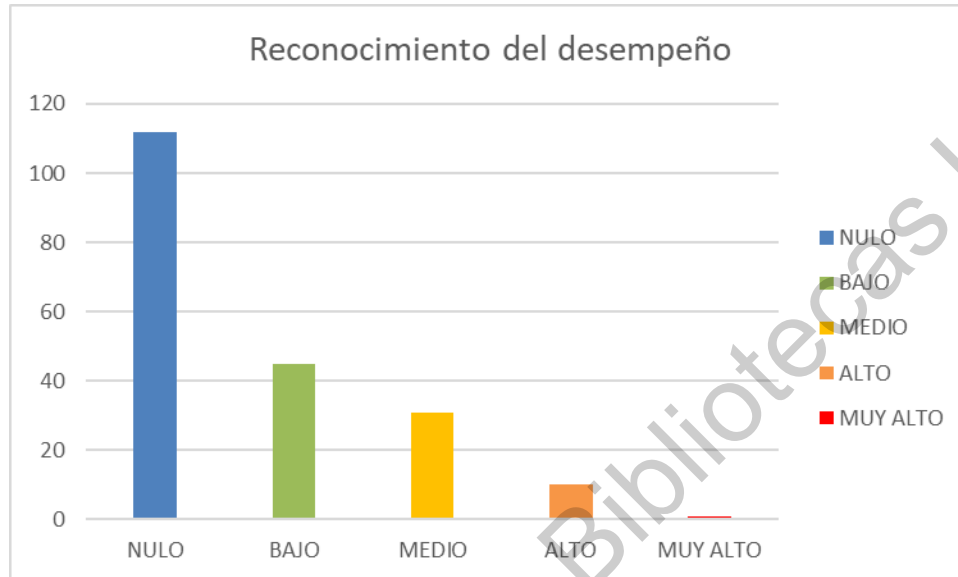


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La calificación del factor psicosocial de violencia está en color azul es decir en nulo, lo cual significa que desde la percepción del trabajador no existe violencia laboral. La violencia laboral, se expresa en acoso, acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos, los cuales no se presentan en este centro de trabajo. Es necesario seguir fortaleciendo las buenas prácticas empresariales.



Gráfica N° 22 Calificación del entorno organizacional, reconocimiento del desempeño.

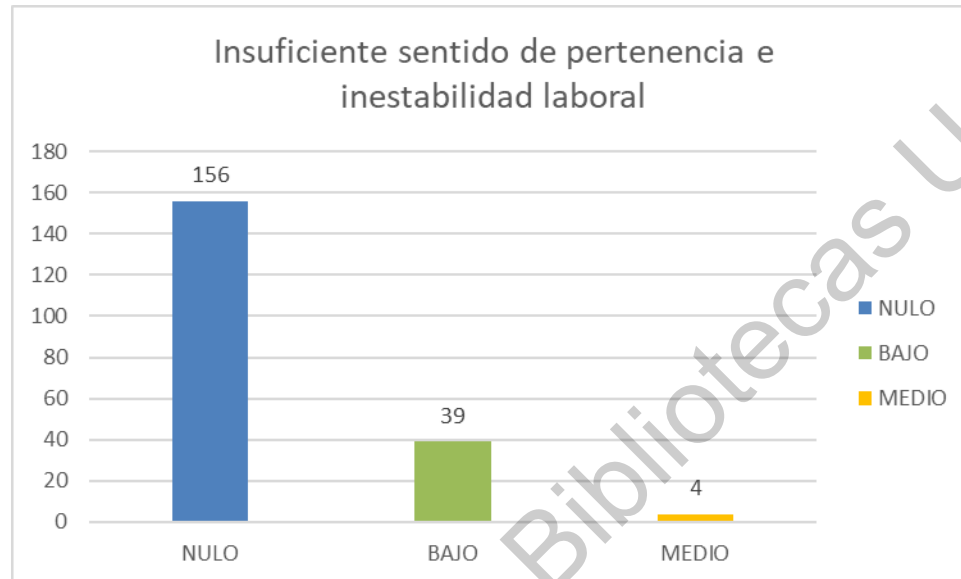


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

En cuanto a la evaluación del entorno organizacional, los operadores especializados, externaron que no existe una nula falta de reconocimiento del desempeño, lo cual significa que los operadores se sienten reconocidos en su centro de trabajo. Es necesario implementar actividades de prevención, para favorecer ese sentido de reconocimiento, que puede ser monetario y/o emocional.



Gráfica N° 23 Calificación del entorno organizacional, insuficiente sentido de pertenencia



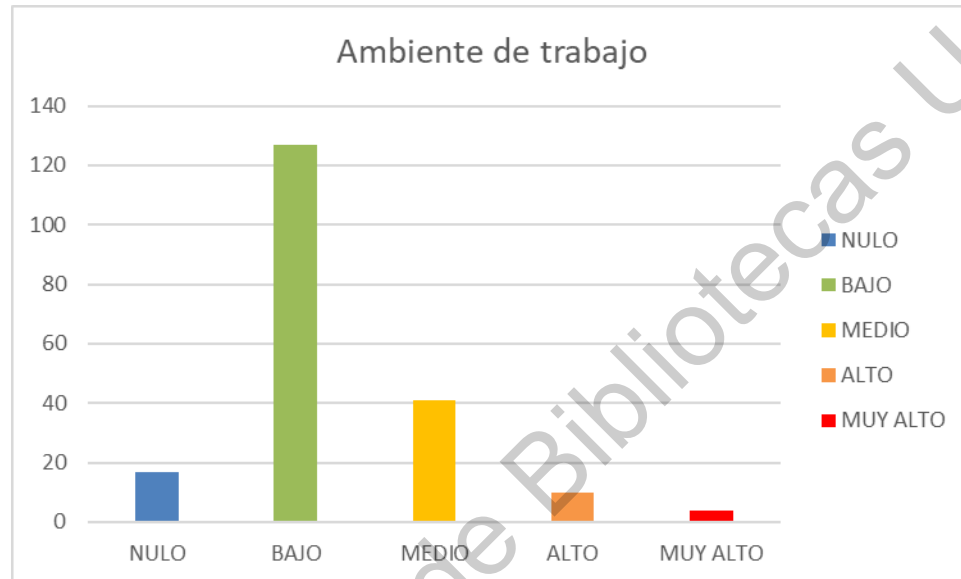
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

En cuanto a la evaluación del entorno organizacional, los operadores especializados, externaron que no existe un nulo insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral. Lo quiere decir que los trabajadores tienen un alto sentido de pertenencia, y se sienten altamente identificados con la misión y visión empresarial, también consideran que su trabajo es estable y que pueden hacer planes a futuro con su actividad laboral, incluso pueden plantear expectativas acerca del trabajo y lo que puede mejorar en él. El sentido de pertenencia puede comprenderse como el lazo simbólico, de afecto positivo, que tiene como sentido, la apropiación de la actividad laboral, el auto reconocimiento en el trabajo y la asunción de como propia del vínculo trabajador-empresa.



### Calificación por dimensión

Gráfica N° 24 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión ambiente de trabajo



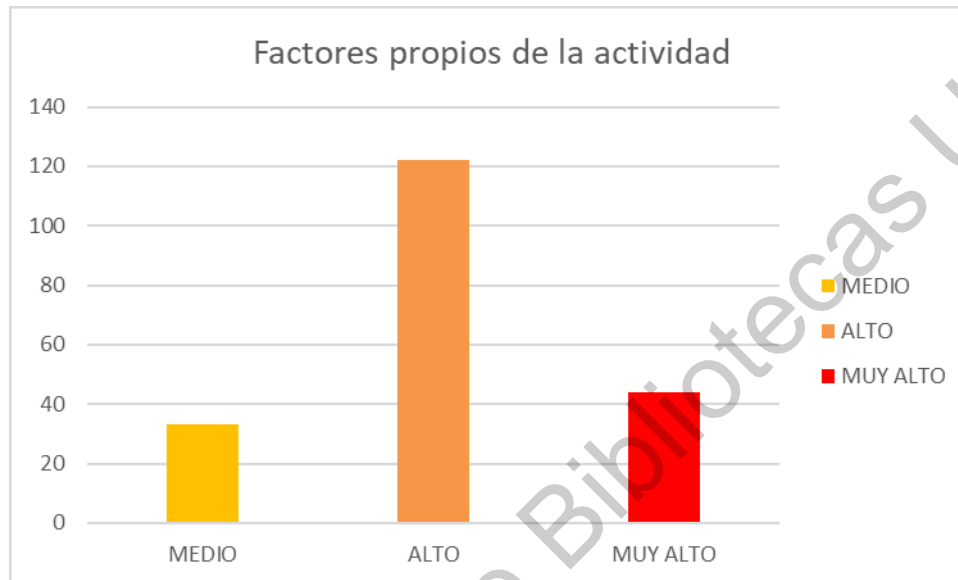
Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La dimensión ambiente de trabajo, se encuentra en color verde, nivel bajo, lo cual representa que, desde la percepción de los trabajadores, los factores de riesgo psicosocial no están presentes en el medio ambiente de trabajo, es decir que se respetan las condiciones de seguridad y salubridad, expresadas en instalaciones y equipos adecuados, así como la limpieza y aseo de los mismos. El ambiente de trabajo, es evaluado positivamente por los operadores especializados, lo cual implica potenciar la señalética, la disposición ergonómica de los equipos e instalaciones y la adecuada utilización de los espacios en el centro de trabajo.





Gráfica N° 25 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión factores propios de la actividad

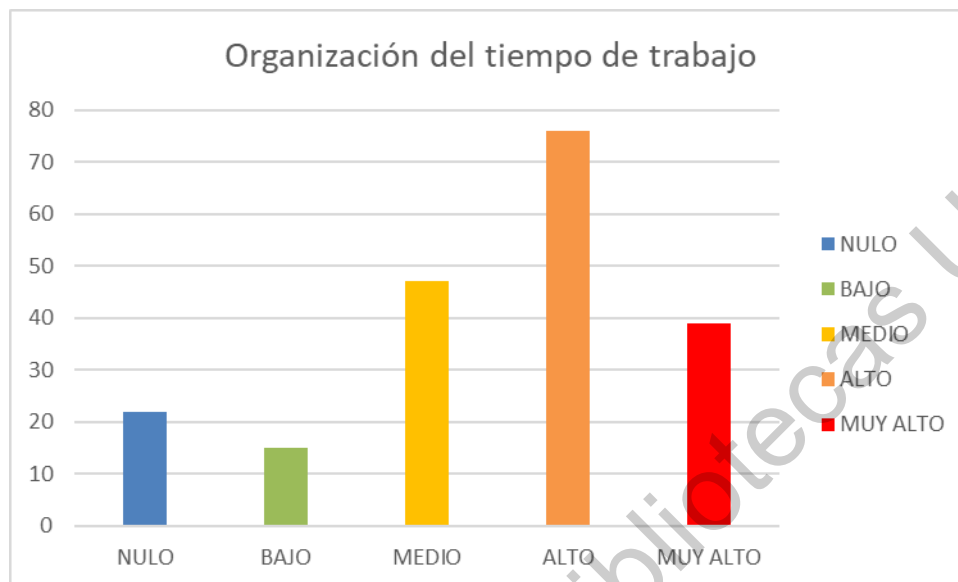


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La dimensión factores propios de la actividad, se encuentran en color anaranjado, nivel alto, lo que permite identificar que los factores de riesgo psicosocial, identificados, mediante la evaluación del dominio, tienen su origen o están relacionados con la propia actividad. Esto está relacionado entonces con la carga de trabajo que sobrecarga a los operadores, que, con exposición de tiempo permanente en condiciones de sobrecarga de trabajo, generará fatiga física, mental y emocional, afectaciones a nivel corporal y detrimento de las relaciones interpersonales al interior del centro de trabajo, pero también en las esferas sociales y familiar. Este factor de riesgo psicosocial identificados en color rojo, están dentro de esta dimensión, forman parte de las actividades propias de la actividad, y la mejoría de esta dimensión, está en la mejor administración de la organización del trabajo.



Gráfica N° 26 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión organización del tiempo de trabajo

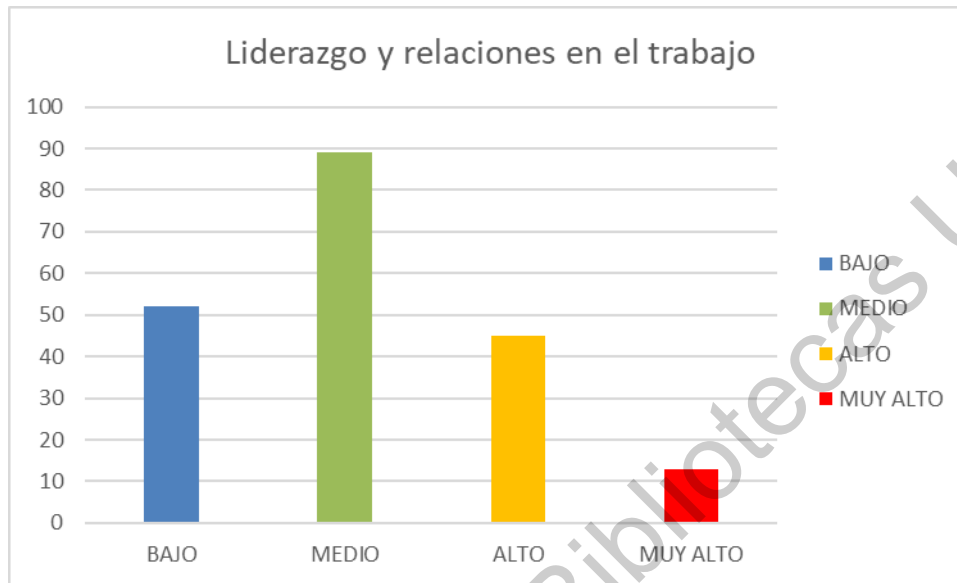


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La dimensión organización del tiempo en el trabajo, se encuentra en nivel alto, lo cual simboliza, que los operadores calificados externan que en esta dimensión es decir en las condiciones laborales de la organización del trabajo, donde se originan ciertos factores psicosociales identificados en color rojo, como es caso de la jornada de trabajo extenuante que excede lo previsto en la ley federal del trabajo, sin rotación de turnos ni respeto a los descansos establecidos. Esta dimensión debe ser atendida haciendo las modificaciones a las condiciones estructurales del trabajo.



Gráfica N° 27 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión liderazgo y relaciones en el trabajo

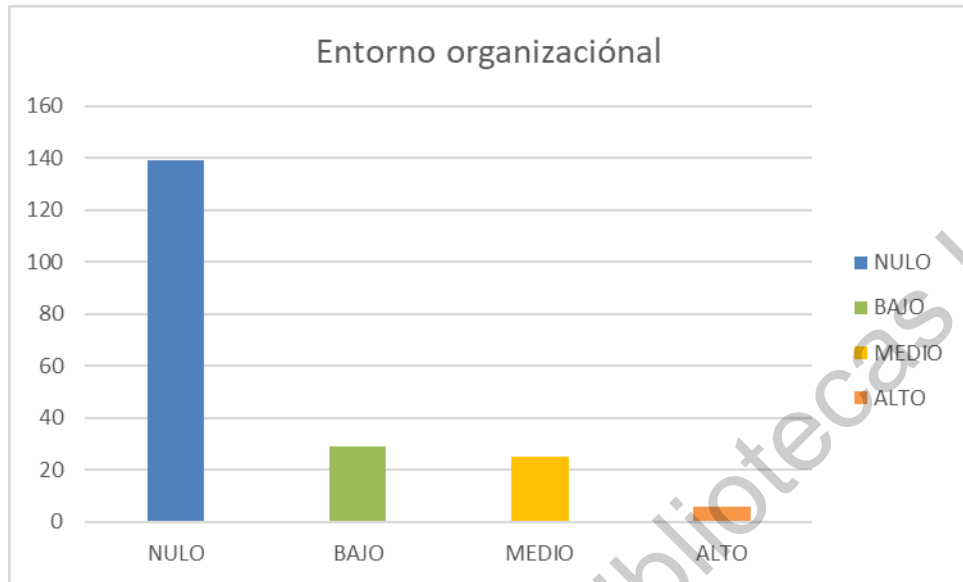


Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

La dimensión liderazgo y relaciones en el trabajo, se encuentra en un nivel medio, color verde, lo que indica que existe en cierta medida, una ambivalencia, entre las dimensiones que comprenden esta dimensión, por la parte el liderazgo que parece no haber conflicto y por otro las relaciones en el trabajo, que se encuentra en color rojo, el nivel más alto de nocividad para el centro de trabajo y en detrimento del entorno organizacional favorable. Tal vez en este momento es importante señalar, que toda paradoja no atendida, con el paso del tiempo, se agrava en verdadero componente nocivo para los centros de trabajo.



Gráfica N° 28 Calificación del factor psicosocial de riesgo, dimensión entorno organizacional



Fuente: Elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

Finalmente, el entorno organizacional, cuya dimensión se encuentra en nivel nulo color azul. Esta dimensión contiene los dominicos de sentido de pertenencia y el reconocimiento del desempeño, lo cuales congruentemente se encuentran en color azul, siendo el aspecto a propiciar e incentivar mediante la política de prevención de factores y riesgos psicosociales. Esta dimensión es sin duda, el aspecto positivo preponderante por el que los operadores pueden abatir aquellos que se expresan como nocivos para sus esferas biológicas, cognitivas y sociales.



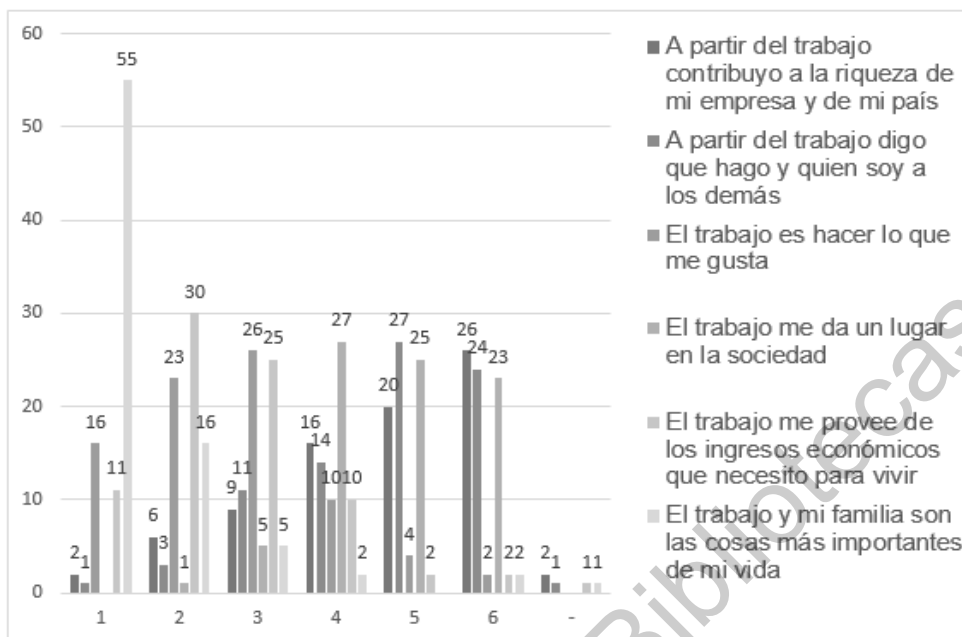
***Fase 3. Describir las percepciones y significados que acerca del trabajo, expresan los operadores especializados para conocer el valor subjetivo que se le atribuye, mediante un cuestionario de percepciones y significados del trabajo y el grupo focal para profundizar en las percepciones de los trabajadores.***

### ***Frecuencias de percepciones y significados***

Se presentan ahora, los resultados cuantitativos, recuperados mediante el análisis estadístico. Se expresa, con gráficas de frecuencias, aquellas percepciones, valoraciones, significados que los operadores especializados priorizaron sobre otras, en este sentido, se pueden recuperar aquellas percepciones comunes a la muestra, lo cual nos permite continuar con la congruencia metodológica, que prioriza la evaluación colectiva, primero de los factores de riesgo psicosocial, y después recupera la dimensión subjetiva, no desde el costado individual sino desde la colectividad, pues reconoce, como se postuló en la declaración sociológica, que la subjetividad de los actores, está mediada por las condicionantes estructurales, que son comunes a todos los miembros de un sistema social.



Gráfica N° 29 Frecuencias, percepción sobre el trabajo

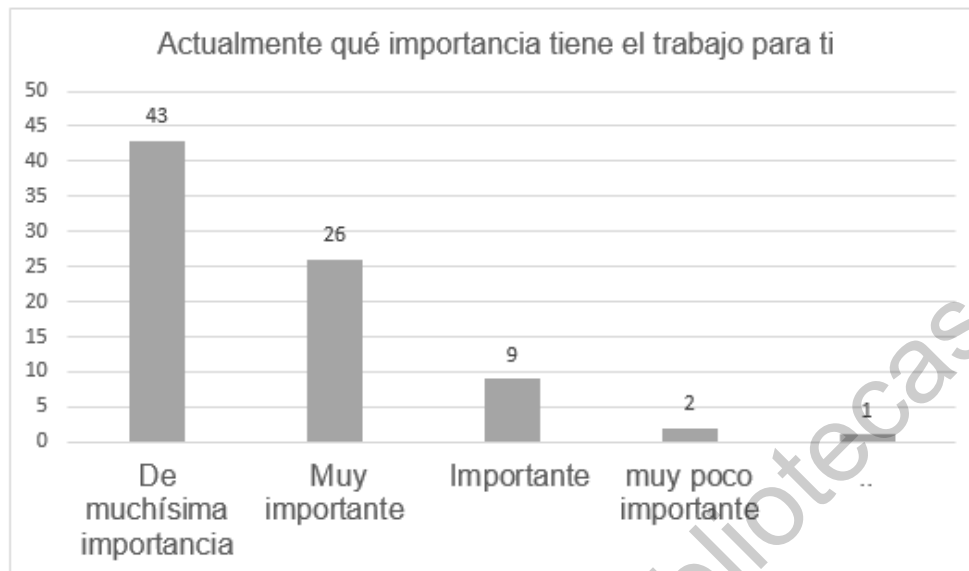


Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Los operadores especializados, al priorizar las percepciones que tienen sobre el trabajo que realizan, han elegido, como principal percepción sobre el trabajo, la percepción acerca que afirma, que el trabajo y la familia son las cosas más importantes en la vida, 55 de 81 participantes, priorizaron esta percepción, en segundo lugar, aquella que afirma que el trabajo, cumple una función económica al proveer de los ingresos económicos que son necesarios para vivir, 30 eligieron esta como la principal percepción sobre el trabajo y las funciones que éste ocupa para las esferas sociales del trabajador. En tercer, lugar 26 operadores afirman que la percepción principal que tienen sobre el trabajo es hacer lo que les gusta, como la posibilidad de disfrutar el trabajo, el cuarto lugar 27 participantes, afirman que el trabajo cumple la función de darles un lugar en la sociedad, ocupando un estatus y un rol a desempeñar. En quinto lugar, 27 de 61 operadores especializados afirman que a partir del trabajo digo que hago y quien soy a los demás, es decir da identidad al trabajador y finalmente en el sexto lugar, 26 operadores aseguran que a partir del trabajo contribuyen a la riqueza de la empresa y del país, siendo esta la última percepción acerca del trabajo.



Gráfica N° 30 Frecuencias, importancia actual del trabajo

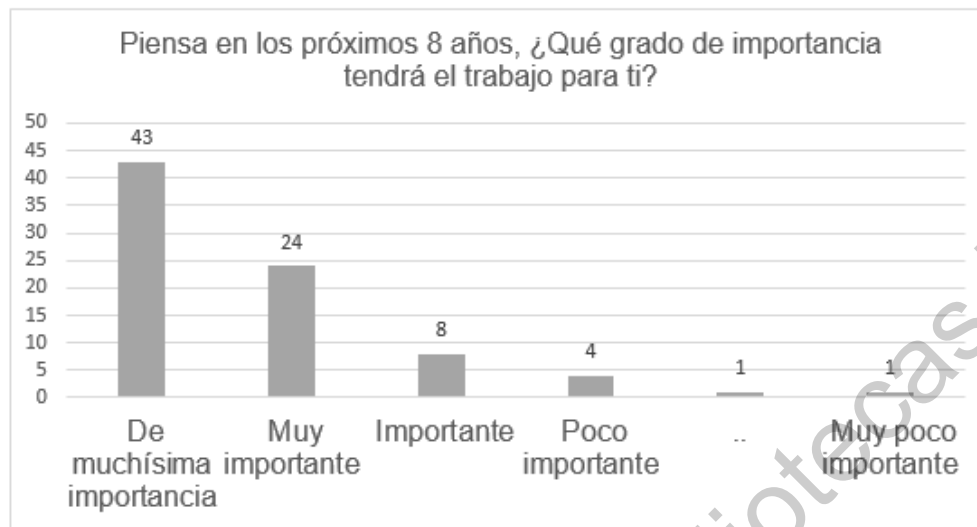


Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Acerca de la importancia que el trabajo tiene actualmente para los operadores especializados, 43 de los 81 participantes, es decir el 53% de la muestra, afirma que el trabajo tiene muchísima importancia, esta afirmación puede estar relacionada con la anterior pregunta, de tal manera que se puede inferir que ese alto porcentaje de importancia está vinculado al bienestar familiar y a la función económica que el trabajo cumple para ésta. El 32% de la muestra contestó que el trabajo es muy importante actualmente; sin embargo, el 11% contestó que el trabajo es importante, que es la respuesta intermedia, como mostrando un equilibrio respecto a la importancia que el trabajo tiene respecto a otras actividades que realiza. El 2.4% afirmó que el trabajo es muy poco importante para él, y 1.2 % de la muestra de operadores especializados, prefirió no contestar.



Gráfica N° 31 Frecuencias, importancia del trabajo en expectativa



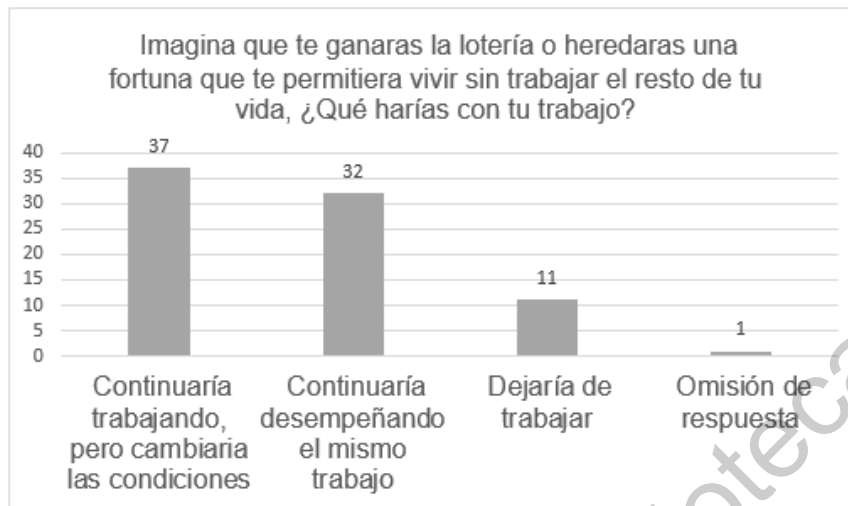
Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Respecto a la importancia del trabajo, haciendo una revisión en prospectiva, considerando que los operadores especializados, tuvieran que mantenerse en el mismo trabajo, durante los próximos 8 años, el mismo 53% afirma que el trabajo tendrá muchísima importancia, a pesar de que el trabajo se mantuviera en las mismas condiciones laborales en las que hoy se realiza, este dato comparativo con la pregunta anterior es sumamente significativo. El 29.6% asegura que, en prospectiva, el trabajo seguiría siendo muy importante. El 9.8%, es decir 8 de los operadores especializados afirman que el trabajo en 8 años, para ellos sería importante, este porcentaje solo cambia por dos puntos comparando con la pregunta pasada, aumentan en cambio dos participantes afirmando que, en prospectiva, el trabajo será muy poco importante, con el 4.9%, un operador afirma que el trabajo será muy poco importante y se mantiene un participante que decide no contestar.





Gráfica N° 32 Frecuencias, permanencia en el trabajo

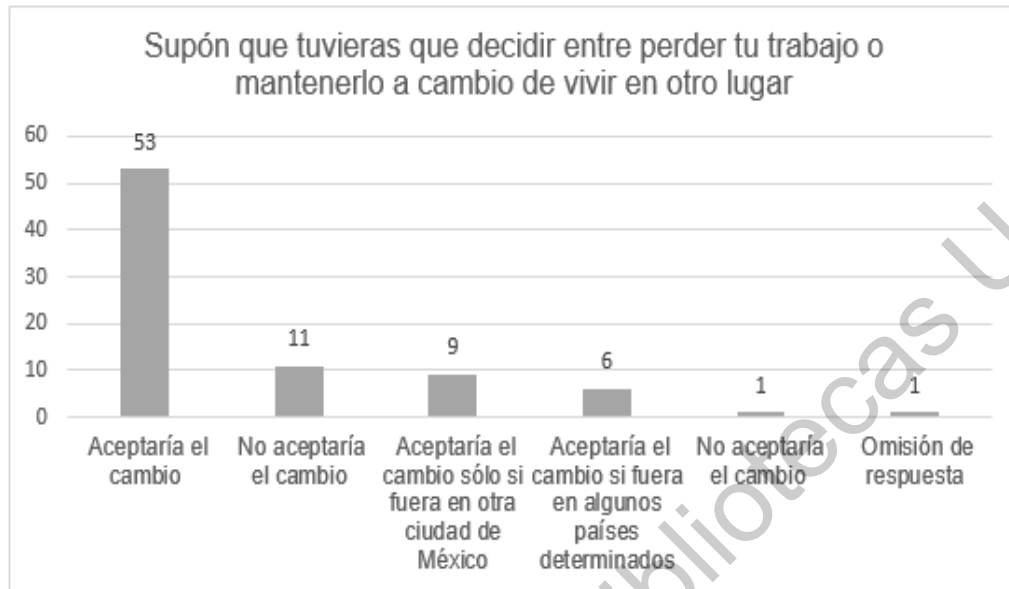


Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Respecto a la permanencia en el trabajo, al no tener necesidad de cubrir la función económica, tiene para los operadores especializados, 37 de 81 participantes, es decir el 45% afirma, que continuaría trabajando pero que modificaría las condiciones de trabajo, exigencias, ritmo de trabajo, jornada y carga de trabajo. Este dato es significativo, porque nos permite pensar que existen otros motivos para realizar trabajo, no solo la función económica, en otro sentido, expresa el deseo de los operadores especializados por cambiar algunas condiciones de trabajo. 32 de 81 es decir, el 39% de los operadores afirman continuar desempeñando el mismo trabajo en las mismas condiciones, sin embargo 13% afirma dejaría de trabajar en caso de no tener que atender a las necesidades económicas de las esferas familiares y sociales, solamente 1 participante omitió su respuesta.



Gráfica N° 33 Frecuencias, disposición al cambio de trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Respecto a la valoración que el operador especializado hace de su trabajo, ante tener que aceptar un cambio de lugar para vivir o perder el trabajo, 53 de 81 participantes, es decir el 65% de la muestra aceptaría el cambio de residencia, con tal no perder su trabajo, con esta respuesta se corrobora la importancia que el trabajo tiene para los operadores especializados y la ponderación que hace para no perder el trabajo. El 13% asegura que no aceptaría el cambio, es decir, perdería el trabajo por motivo de no aceptar el cambio a otra residencia, 9 de 81, es decir el 11% asegura que aceptaría el cambio siempre y cuando estuviera en el país, sin embargo, fuera del país, solamente el 7.4% aceptaría el cambio, un participante omitió su respuesta.



Gráfica N° 34 Frecuencias, impacto cognitivo del trabajo

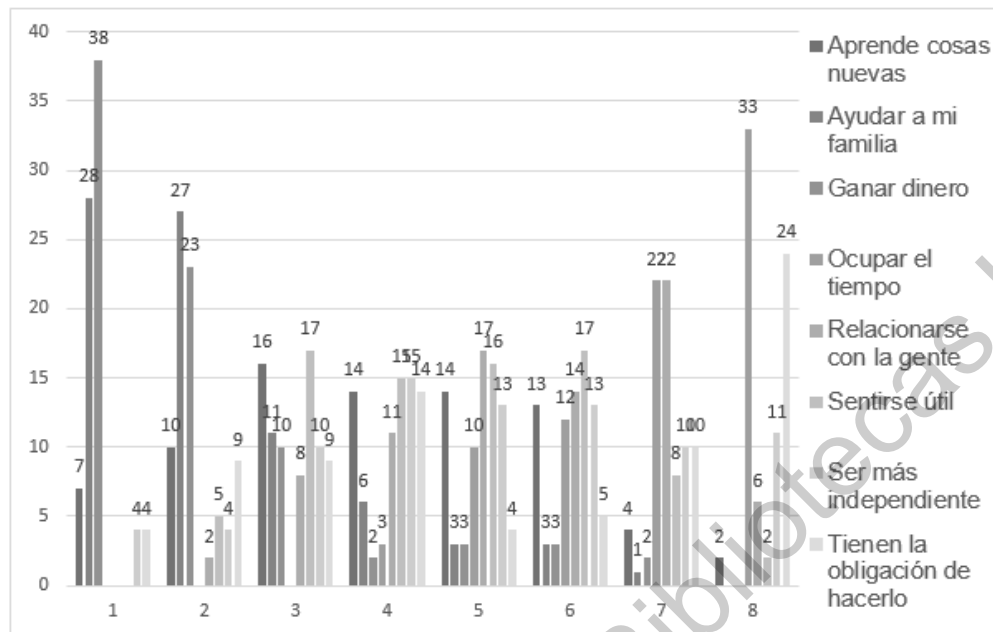


Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Respecto al valor subjetivo que el trabajo tiene, ante el tiempo libre, como espacio donde no están los operadores ocupados en la actividad laboral, el 28.3% es decir 23 de 81 participantes afirman que a menudo piensan en su trabajo durante sus tiempos libres, el 27.1% asegura que siempre está pensando en su trabajo, cual denota el impacto cognitivo que el trabajo tiene sobre otras esferas de la vida, el 22% asegura que a veces piensa en su trabajo, el 20.9% asegura que ocasionalmente piensa en su trabajo y solamente una persona, es decir el 1.2% afirma que piensa en su trabajo en sus tiempos libres. Las respuestas de esta pregunta son importantes porque nos permite analizar como el trabajo y las condiciones en las que se realiza, son un organizador del tiempo social y con impacto cognitivo en los trabajadores.



Gráfica N° 35 Frecuencias, motivos para trabajar



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis estadístico.

Respecto a los motivos que la gente tiene para trabajar, los participantes tuvieron una serie de 8 enunciados, los cuales tenían que priorizar respecto a otros, el primer lugar, el motivo principal por el que la gente trabaja es para ganar dinero, la función objetiva del trabajo, lo han elegido 38 de 81 participantes, el segundo motivo es para ayudar a la familia, con 27 de los 81 participantes, el tercer motivo por el que la gente trabaja es para sentirse útil elegido por 17 de los 81 participantes, el cuarto motivo por el que la gente trabaja es para relacionarse con más gente, elegido por 15 de los 81 participantes, el quinto motivo por el que la gente trabaja es para aprender nuevas cosas, elegido por 17 de los 81 participantes, el sexto motivo por el que la gente trabaja es porque tiene obligación de hacerlo, elegido por 17 de los 81 participantes, y el séptimo motivo es para ser más independiente, elegido por 22 de los 81 participantes y finalmente el octavo motivo por el que la gente trabaja es para ocupar el tiempo, elegido por 33 de las 81 personas. Estas respuestas son significativas, y podrán ser analizadas en la discusión teórica.

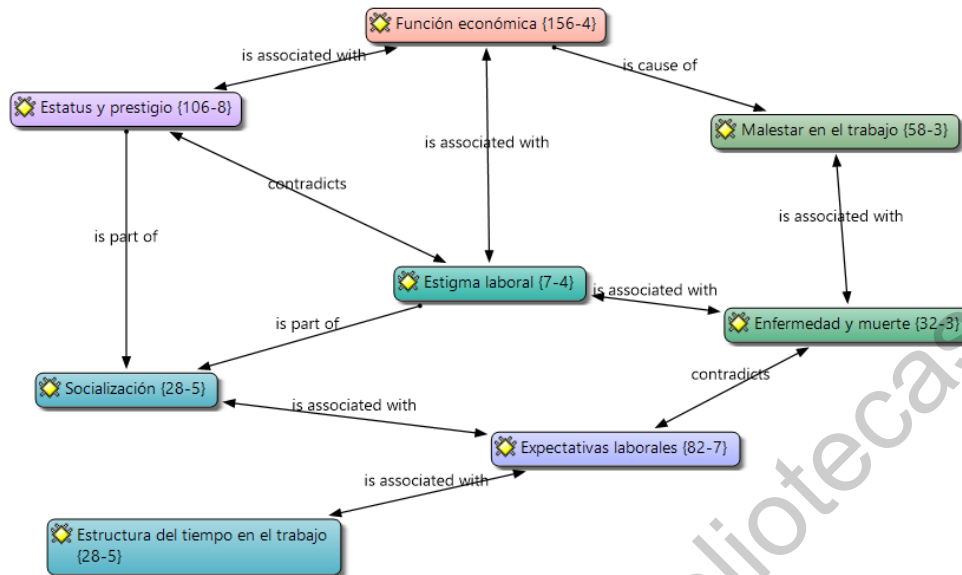


### ***Redes semánticas de percepciones y significados***

Se presentan ahora, los resultados cualitativos, recuperados mediante el análisis de las unidades hermenéuticas del cuestionario de percepciones y significados del trabajo y de los grupos focales. Se expresa, con redes semánticas de significado, aquellas percepciones, valoraciones, significados que los operadores especializados externaron al acudir al dispositivo grupal. Las redes semánticas de significado, estructuradas mediante densidades recuperadas en Atlas. TI, permiten mostrar una evaluación colectiva, no desde el costado individual sino desde la colectividad, pues reconoce, como se postuló en la declaración sociológica, que la subjetividad de los actores, está mediada por las condicionantes estructurales, que son comunes a todos los miembros de un sistema social.

Para la descripción de las redes semánticas de significado, de los códigos, densidades y relaciones, se recuperan fragmentos sociológicos, del diario de campo y fichas de registro de las unidades hermenéuticas del cuestionario de percepciones y significados del trabajo y de los grupos focales

Figura N° 9 Red semántica de significado, función económica



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis cualitativo en Atlas.Ti.

Los operadores especializados, expresaron que el trabajo cumple principalmente para ellos, una función económica, es decir, la retribución monetaria que permite al trabajador cubrir las necesidades de casa, vestido, alimentación, salud y educación del propio trabajador y de su familia. La función económica, o también llamada la función objetiva es la compensación o retribución por el trabajo realizado y que permite alcanzar los satisfactores de la reproducción de la vida. Es importante describir, que esta percepción no viene aislada, sino en relación a exigencias que se expresan en malestares para el trabajador, pero también está asociado al estatus y prestigio, que viene del centro de trabajo, donde se alcanza la función económica.

La función económica en el esquema, es causa de malestares en el trabajo, es decir, de condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, ejercicios indebidos y paradojas empresariales, que causan incomodidad al trabajador para realizar su actividad laboral. Sin embargo, estos malestares en el trabajo, son tolerados, porque la función económica es lo suficientemente buena, para compensar el esfuerzo, el cansancio, el daño físico, cognitivo y social, que la exposición a la carga de trabajo y las jornadas de trabajo extenuantes imprimen al trabajador.

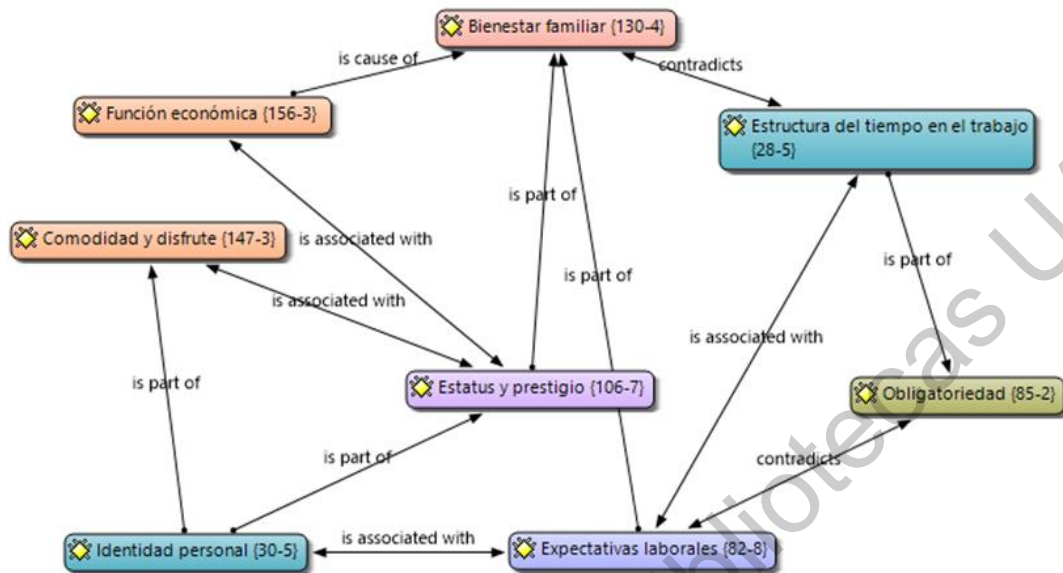


En pro de la función económica, los trabajadores y la organización misma del trabajo, permite la exposición a riesgos con motivo del trabajo, por la realización de éste o la percepción de padecer enfermedades y muerte, por dejar de realizarlo, de esta manera se expresa como el trabajo se ha convertido en la gran actividad de la vida de los trabajadores, de tal manera, que se expresa en percepciones que afirman que “Aquí en Nieto he crecido económicamente en estos 12 años, como no hubiera sido posible en otro trabajo, he adquirido bienes casa, carro, sustento, escuelas de mis hijos, estabilidad laboral y económica y ayudar a mi padre ya anciano y es un orgullo haber llegado tan lejos aquí en Nieto” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019)

La función económica está asociada con el estatus y prestigio empresariales, pues los operadores vienen buscando la empresa, porque la socialización que se hace de ella y de sus condiciones de trabajo que favorecen al trabajador en la función económica. Esta percepción sobre el centro de trabajo, está en contradicción con el estigma social, que se expresan en juicios socialmente depositados a una actividad laboral, como apreciaciones negativas. Porque por una parte es un trabajo altamente demandante, que expone al trabajador a riesgos en la carga y jornada de trabajo, pero al mismo tiempo es una actividad laboral altamente remunerada, pero contradicción, con aquellas percepciones sociales sobre los trabajadores como “Se tiene el concepto como chofer, como trailereros, como que somos vulgares, mujeriegos, mal hablados y hasta violentos” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019)

Pese a las condiciones laborales peligrosas e inseguras expuestas, en contradicción, los operadores especializados, no dejan de tener expectativas laborales sobre las condiciones y la organización del trabajo, tiene esperanzas y proyectos a futuro, que los trabajadores depositan como demandas o peticiones, a la empresa o bien a la actividad laboral en sí misma. Es un cúmulo de mejoras, a realizarse desde la percepción del trabajador. Expectativas que se reflejan en la mejoría de la estructura de tiempo en el trabajo, en la posibilidad de disfrutar con los suyos, los beneficios que la función del trabajo cumple para ellos.

Figura N° 10 Red semántica de significado, bienestar familiar



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis cualitativo en Atlas.Ti.

El bienestar familiar, fue la segunda percepción con más densidad, según lo expresaron los operadores especializados, el bienestar familiar es la mejoría de las condiciones de vida, vestido, educación, vivienda, esparcimiento de los integrantes de la familia nuclear o extendida. El bienestar familiar considera las distintas esferas de la vida, como la formación moral, ética y espiritual de sus integrantes, no solamente la función y bienestar económico como propósito de riqueza o acumulación de bienes. La función económica, es entonces causa de bienestar familiar, no se trabaja para poseer, para acumular, se trabaja para mejor estar.

Como se expresa, el bienestar familiar está en contradicción con la estructura del tiempo en el trabajo, que se expresa en la organización del trabajo a partir del tiempo socialmente invertido para realizar la actividad laboral. El trabajo estructura el tiempo del trabajador y organiza las otras actividades que realiza, porque por una parte los operadores procuran el bienestar familiar, pero el costo es estar lejos de su familia, inclusive, expresado en percepciones como “Ser operador me ha ayudado a saber tratar también a mi esposa, a mis hijos de otra manera, uno poco a poco logra comprenderlos, saber que ellos están solos nos parte el alma, pero





pensamos que al darles los medios para que coman bien, vistan bien, al menos nos consolamos en que la pena este sufrimiento de estas lejos” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019)

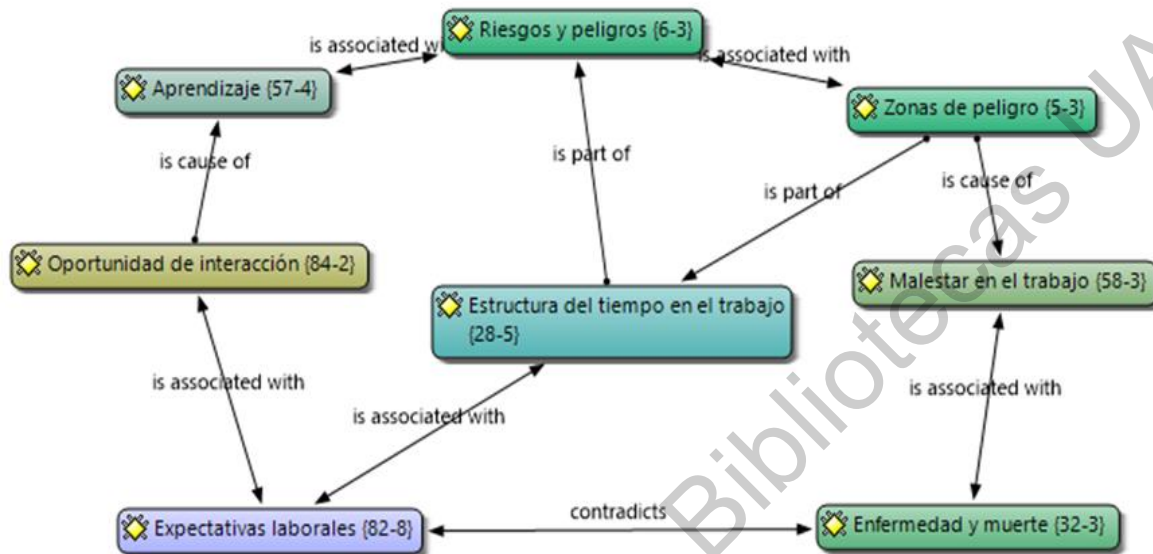
Esta organización del tiempo en el trabajo, como condición de trabajo, se impone al operador como obligatoriedad, tiene que cumplir con esta exigencia que se impone al trabajador por medio de las funciones que ha realizar como características del puesto de trabajo que desempeña. La obligatoriedad también refiere a las condiciones de contratación que se imponen al trabajador por encima de las necesidades de otras de las esferas sociales. Dejando familia y su ciclo vital, en pro de la función económica y en atención al bienestar familiar.

El bienestar familiar está conformado también por una serie de percepciones sociales positivas en relación a la actividad laboral de los operadores especializados. Pues las familias, se sienten también orgullo de saber que sus jefes de familia están dentro de esta empresa, de la cual incluso, bromean agregando al apellido propio, el de la empresa. Esto expresa también una asociación con la identidad personal, que es el nombre o rol social que desempeña el trabajador y que lo caracteriza del resto de los trabajadores. La identidad personal está vinculada al gremio de trabajadores al que se pertenece, es, por tanto, la apropiación de la actividad laboral como característica propia del trabajador.

Los operadores disfrutan el realizar esta actividad laboral, sin embargo, expresa por percepciones, hacia los hijos, expresando que “La verdad yo les dije desde el principio que no fueran camioneros, porque es una vida muy pesada, si comes carne, pero estás lejos de tu familia, este trabajo es muy bien pagado, uno se puede ir haciendo de sus cosas, de un buen carro, pero de qué sirve si nosotros no podemos disfrutar de eso con tu familia, la verdad a veces llegas y pues no hayas tu lugar, te sientes un poco alejado” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019), esta es una contradicción constante, que expresa un conflicto en la relación trabajo-familia, pues al decir de los operadores, no logran conciliarse, sin

embargo, la función económica que permite el bienestar familiar, de alguna manera compensan la exposición al riesgo y esta continua contradicción paradójica.

Figura N° 11 Red semántica de significado, riesgos y peligros.



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis cualitativo en Atlast.Ti.

Riesgos y peligros, son aquellas experiencias traumáticas importantes, narradas por los operadores en su vivencia o en la vivencia colectiva compartida. Consisten en asaltos, secuestros, robos, extorsiones y otras actividades peligrosas e inseguras que han puesto en peligro su integridad personal, social y familiar. Si bien, puede considerarse que esta categoría no es representativa por la pequeña densidad, es sumamente valiosa, porque recupera su propia percepción situada en las condiciones de trabajo, peligrosas e inseguras.

Los operadores calificados, externan que los riesgos y los peligros, están asociados a dos tipos de interacción, primero a zonas de peligro, es decir, a aquellos lugares y/o zonas, ubicadas por los trabajadores como principales focos de peligrosidad con motivo del trabajo. Esta percepción es construida por experiencia propia o bien por la socialización con otros compañeros del gremio. Esta vivencia está registrada en percepciones que afirman que



Desde que nos subimos al transporte es riesgo, pero tiene que ver el lugar a donde vamos, la ruta, el horario, el material o producto. Hay lugares más riesgosos, como La Venta, Cárdenas, Tabasco, bueno en Matamoros no se diga, incendian los carros, las balaceras diarias y a plena luz del día. Saliendo de Pajaritos, de Pemex hasta Campeche, es muy peligroso. También en Reinosa a cualquier hora y en cualquier lugar. En la Venta y Madero. Ya hasta nos acostumbramos, no hay quién nos apoye. Los federales nada más están cuidado un puente, después nos asaltan y ellos no pueden hacer nada. De Pajaritos a Tuxtla Gutiérrez y ahí uno no es libre de circular a la hora que quiera (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

Estas vivencias, son experimentadas por los operadores, como causa de enfermedad y de muerte, por una parte, las del entorno social, de las carreteras donde conducen, pero, por otro lado, las propias enfermedades laborales, como afectación a las esferas de la reproducción de la vida, como amenazas para el gremio laboral y para la actividad laboral que realizan los operadores especializados. Externa un operador especializado,

Pero tengo la experiencia de mi padre, el duro siendo operador 32 años. A él le valía madre, cargaba las mangueras sin faja, sin cuidar su espalda ni nada, ahí está el detalle que ahora con el tiempo, porque él ya está jubilado, ahora tiene un disco dañado, dicen que por la vibración y el brincadero del tracto. Lo que le pasa es que no puede caminar, tiene que estar en su silla de ruedas, porque no puede ponerse de pie, son unos dolores grandes, se queja mucho de los dolores que tiene, sobre todo cuando se tiene que levantar para ir al baño, no puede, se agacha todo encorvado (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

En el sentido corporal, las enfermedades laborales que han experimentado los operadores especializados, se expresan, en testimonios como el siguiente

Una cosa que se vive es que cuando alguien enferma es porque se dice que no se cuidó, pero no por algo del trabajo, por ejemplo, el no dormir, y no



duermen sus horas, por estar de lamebotas con los jefes de tráfico, se quedan ahí haciéndoles la barba, para que les asignen viajes más largos o para que no haya que hacer dos viajes cortos en el día.

También el no comer a tus horas, daña en gastritis y otras enfermedades del intestino. A veces hay fracturas, machucones y otras cosas, pero no se reportan, porque de alguna manera estás acostumbrado a eso, desde chico sabes que essufrido, que esto te toca por no haber estudiado.

En Bulkmatic, aquí en Querétaro si le sufrimos, porque no hay patieros, uno tiene que llegar y hacer todo, es muy pesado. Estamos sin dormir, sin comer, con cansancio, la verdad es una chinga, no es fácil aguantar un ritmo así, porque cuando te subes al camión ya estás cansado, no si el cansancio sea una enfermedad, pero si te agotas, algunos compañeros hasta se quedan dormidos parados mientras se carga, recargados en la tolva, eso es lo que yo veo (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

En el otro sentido, en asociación, está la capacidad de aprender de los riesgos y peligros, de hacer frente desde la interacción, es decir, la capacidad que tiene el trabajador de establecer lazos sociales y relaciones interpersonales con los propios compañeros del trabajo, jefes, clientes y otros actores de la actividad productiva. Las relaciones interpersonales pueden rebasar la esfera del trabajo y convertirse en relaciones muy cercanas, para hacer frente a las zonas de peligro y a las enfermedades por riesgos laborales. Expresa un operador especializado, “Se forma un cierto criterio, escuchando a los compañeros, sobretudo sus experiencias, también, valorando más la vida, la familia, el tiempo, la salud, no exponiéndose voluntariamente al peligro, no forzando el cuerpo” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

Finalmente, en asociación a los riesgos y peligros en el trabajo, están la estructura de tiempo en el trabajo, como la organización del trabajo a partir del tiempo socialmente invertido para realizar la actividad laboral. El trabajo estructura el tiempo del trabajador y organiza las otras actividades que realiza. En esta

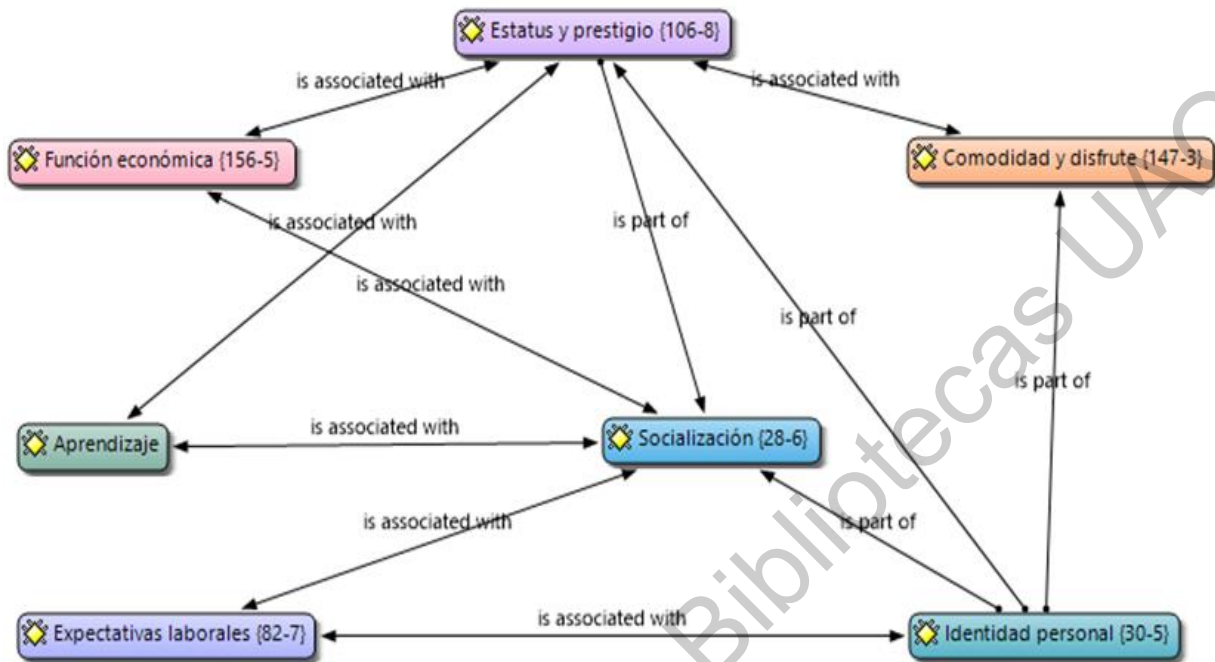


estructuración, participan los jefes directos, jefes de tráfico, quienes se encargan de la distribución de las cargas de trabajo entre los operadores adscritos a una gerencia. El jefe tráfico media entre el cliente y la empresa, en este sentido, los operadores especializados, externaron que,

Pues otra enfermedad que no sé si sea, pues es el estrés. Es muy estresante que los jefes de tráfico te estén presionando para que realices las cargas, porque es importante decir que hay favoritismos, que hay alianzas, que los jefes de tráfico tienen a sus amigos y a ellos si les permiten todo. Una cosa que se vive es que cuando alguien enferma es porque se dice que no se cuidó, pero no por algo del trabajo, por ejemplo, el no dormir, y no duermen sus horas, por estar de lamebotas con los jefes de tráfico, se quedan ahí haciéndoles la barba, para que les asignen viajes más largos o para que no haya que hacer dos viajes cortos en el día (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

En este sentido, se pueden considerar que estas contradicciones expuestas por los operadores especializados, en efecto, son factores de riesgo psicosocial, vinculadas a prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.

Figura N° 12 Red semántica de significado, estatus y prestigio



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis cualitativo en Atlas.Ti.

El estatus y prestigio, forma parte de un significado y percepción del trabajo vinculado con el centro de trabajo donde se labora, consiste en la atribución y valoración positiva que da el trabajador a su propio trabajo, considerándose afortunado de desarrollar esa actividad profesional, por tanto, la socialización forma parte de este estatus y prestigio, como la comunicación que hace el trabajador, de su estatus y prestigio, del rol que desempeña y de su identidad personal a partir del trabajo con otras personas, ya sea su familia o los miembros de otro gremio, y está asociada con el aprendizaje, como la capacidad del trabajador por desarrollar nuevas habilidades en el trabajo que desempeña, ya sea por la experiencia o bien, por la capacitación en los centros de trabajo.

El aprendizaje, forma también la personalidad de los operadores especializados, no se reduce únicamente a la formación técnica, expresa un participante,

En este trabajo he podido cambiar mi personalidad, yo diría que un 80% de lo que ahora soy lo he cambiado con estos cursos y la capacitación que nos



dan. El trato que se nos ofrece aquí es un trato humano, por ejemplo, uno llega a cierta gerencia y llegas sin comer, sin bañarte, de dos días o más de manejar, llegas y te dicen, don fulano, déjeme sus papeles, ahorita se los reviso mientras váyase a comer o algo. Uno se siente bien que lo traten con respeto. No todos porque hay vigilantes que, si se pasan con uno, porque uno es tolva te dicen toloverillo, te menos precia, pero en general el trato es bueno (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

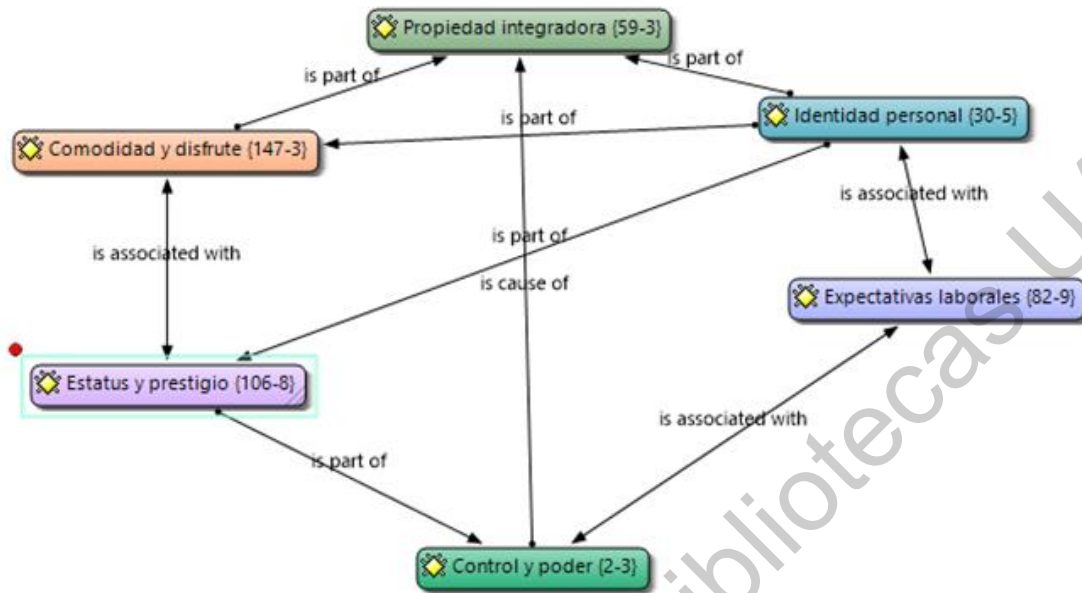
El estatus entonces, también es aprender a valorarse a sí mismo, no solo en su identidad laboral, como actores de la prestación de un servicio dentro de una actividad económica remunerada, sino también como personas valoradas por su integridad y sus dimensiones sociales, familiares e interpersonales. El trabajador ocupa y desarrolla una función social, también desde la propia valoración.

La comodidad y el disfrute, que se hace del trabajo, está asociado con la socialización, pero también con la identidad personal, como capacidad de nombrarse a sí mismo, parte de un gremio y con una identidad propia, expresa un operador especializado, que esta identidad personal y ahora, la capacidad de disfrutar el trabajo realizado y de encontrar en él satisfactores laborales, empezó incluso antes de iniciar su capacitación en el centro de trabajo, dice

Para mí una de las satisfacciones que me ha dejado el ser operador es poder realizar el trabajo que mi papá hacía en esta empresa, o sea, yo desde niño quería entrar aquí, me gustaba mucho el color y los camiones, desde chico supe que quería estar aquí, ahora que lo he logrado, la verdad es que estoy muy agradecido con la empresa, es buena, me gusta lo que hago, nos trata bien, cada semana ahí está tu dinerito, nunca te lo atrasan, es seguro y eso nos quita mucha presión, porque en otros trabajos te retrasan tu pago o bien no te pagan (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

En este testimonio, se expresa la asociación con la función económica, los operadores disfrutaban el trabajo, cuando este cumple sus funciones objetivas y rebasa esta dimensión, valorando al factor humano, con un trato digno.

Figura N° 13 Red semántica de significados, propiedad integradora



Fuente: Elaboración propia a partir de análisis cualitativo en Atlast.Ti.

La propiedad integradora, está definida operativamente como la capacidad que tiene el trabajo, de ampliar su dimensión objetiva. En esta dimensión del trabajo se encuentra la capacidad del trabajador de desarrollar todas sus fortalezas y destrezas mentales, físicas y emocionales en beneficio de la actividad laboral realizada. Es la expresión de sentirse útil y de realizar un trabajo que es valioso, importante y necesario para sí mismo, para la esfera familiar y social.

Es importante en esta esfera, recuperar entonces como el control y el poder sobre el trabajo es causa de esta propiedad integradora, como la capacidad que tiene el trabajador de incidir en la actividad laboral que realiza, mediante sugerencias, aportes o bien mejorando alguna parte del proceso de trabajo. Control y poder también es la capacidad del trabajador de tomar algunas decisiones e iniciativas sobre el trabajo realizado, y que se expresan y están asociadas a las expectativas laborales, que se expresó un operador en la siguiente percepción hacia el futuro, esperando “Poder sentirme a gusto trabajando para poder ayudar a más compañeros, tener la confianza de poder crecer en mi trabajo para mejorar mi economía” (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).





Otro expresó acerca del centro de trabajo, "Espero que siempre tengan un lugar para mí, que no se acabe el trabajo, porque me gusta y quiero responder con la gratitud que tengo y tienen para mí, la empresa me necesita y yo y mi familia la necesitamos" (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

La función integradora, como fin superior del proceso de trabajo, se manifiesta en la capacidad disfrutar el trabajo, de encontrar en él satisfactores, gusto por realizarlo y encontrar en él satisfacción y realización personal, externa un operador calificado, que con el trabajo realizado "Se gana uno el respeto de otras personas, familiares. Tengo la satisfacción de tener este empleo. Mi papá no pudo darme estudios. Gracias a Dios soy lo que soy y a mi familia, que nunca ha dejado de esperarme" (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

Finalmente, la propiedad integradora, es vivida por los operadores, también como un lugar seguro, donde pueden hacer embate a lo peligroso de transitar en carretera con producto especializado, expone un operador,

Pues toda la república es insegura, ya en todas las carreteras te pueden asaltar, se junta un carro, se hace señas, te dispara y tienes que detenerte, o seguir con sangre en la frente. Claro, hay zonas de mucho más riesgo, por ejemplo, en Matamoros, ahí hay balaceras a toda hora y no queda más que seguir. Tal vez el único lugar seguro sea la familia, la casa, donde está la gente que uno ama, ahí uno se siente seguro (Operador, Cuestionario de percepciones y significado, 2019).

Saber que existe un lugar seguro, al menos en la percepción del operador especializado, se convierte en el gran aliciente para poner al servicio del proceso de trabajo todas sus capacidades, porque no solo se vive y percibe al trabajo como dimensión objetiva, sino como bien en la vida, donde se pueden lograr otras expectativas, como la satisfacción, la realización persona, la entrega del oficio a las siguientes generaciones de operadores, y estas expectativas laborales, están vinculadas a que el trabajador pueda desarrollarse en todas sus esferas humanas. En este sentido, el proceso trabajo, excede su dimensión instrumental.



## **La discusión**

El trabajo: la carga de trabajo y la jornada de trabajo extenuante y el valor del bienestar familiar

González (2006), plantea respecto a la carga de trabajo, citando a O'Donnell y Eggemeier (1986, p. 42-43), que:

El término de carga de trabajo, se refiere a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular. La suposición teórica subyacente a esta definición es que el operador humano tiene una capacidad limitada para el procesamiento de información (Leplat, 1978; Lomov & Venda, 1983; Matthews, Davies, Westerman & Stammers, 2000). La dificultad para la realización de las tareas principales incrementa los requerimientos de recursos para el procesamiento mental, y si las demandas del procesamiento de una tarea o tareas exceden la capacidad existente, se tendrá como consecuencia, aparte del estrés laboral, un decremento en el desempeño personal y organizacional (González 2006: 261)

En este sentido, los hallazgos obtenidos y presentados, permiten discutir, como en la actividad laboral de los operadores especializados, existe una sobrecarga de trabajo, es decir, que los operadores están rebasados en sus tareas y que no exceden su capacidad física y mental, para responder a las demandas de trabajo, que se expresa, vinculado al segundo factor psicosocial de riesgo en alta nocividad laboral, las jornadas de trabajo extenuantes y que es vivido por los operadores, en expresiones de la vivencia de doble jornada laboral.

Porque "Las personas pueden valorar la situación de su ejecución como estresante, cuando consideran que el criterio de ejecución que debe alcanzar se encuentra por encima de sus verdaderas posibilidades" (González, 2005: 74)

Altas demandas temporales, exige a los trabajadores la jornada de trabajo extenuante, porque no está realmente considerada la inversión de tiempo por las



condiciones de trabajo en que se realiza el proceso de trabajo en sus fases de inicio y carga, que no han sido medidas ni descritas por la organización en tiempo efectivo de trabajo, pues es en estas partes del proceso donde realmente se invierte la mayor parte del tiempo y fuerza del trabajador, que bien pudiera ser ocupada para los siguientes subprocesos, donde justamente se requiere la fuerza de trabajo física y mental especializada.

Respecto a esta paradoja entre tiempo real, que es el tiempo socialmente invertido para la consecución de la actividad laboral y el tiempo descrito o considerado en los manuales operativos y que no siempre corresponde a la realidad, González (2005), postula que,

La demanda temporal se ha definido como la cantidad de tiempo requerida para llevar a cabo una tarea o serie de tareas en función del tiempo real disponible, así como el número de tareas impuestas una persona por unidad de tiempo. Una aproximación relevante a la evaluación de la demanda temporal sería en una línea temporal. Por su parte la complejidad de la tarea es el determinante más importante para la carga mental, aunque esta también se expresa en la carga física que es impuesta al trabajador (González, 2005: 75)

Para este proyecto de investigación, es importante discutir como para efectos analíticos, la carga de trabajo puede ser expresa en física o mental, pero en el real de la ejecución, como postula el autor, ambas realidades de exigencia están presentes de manera conjunta. Pues en efecto, el cuerpo está unido a las funciones superiores mentales, necesarias para el proceso de trabajo y no solo como andamiaje o soporte y en sentido recíproco, la mente del trabajador está pues, soportada por la capacidad física de sus miembros. De tal manera, que la sobrecarga de trabajo exige al trabajador la explotación de sus fuerzas vitales conjuntas.

Porque,



La demanda física de la tarea, afecta al procesamiento de la información cognitiva tanto a través de la modificación de los niveles de actuación del sujeto, como al ejercer como una fuente distractora adicional que demanda cierta capacidad atencional para ejecutar correctamente el patrón de movimientos correspondientes a su tarea laboral (González, 2005: 75)

Por lo tanto, resulta valioso reconocer las esferas biológicas y mentales, afectivas y sociales del trabajador, del operador especializado, se vulneran al forzar la carga de trabajo, que se impone como condición laboral, pero teniendo repercusiones en las otras esferas de la vida.

Es entonces necesario discutir sobre la fuente de la carga, en el caso de los operadores calificados, por una parte, la demanda temporal, por otro lado, la carga física se expresa en posturas, movimientos y desgaste corporal del trabajador, imponiendo funciones que no corresponderían estrictamente a una fuerza de trabajo especializada, principalmente en el primer subproceso o fase de trabajo, el inicio. Pero también la carga mental, expresada en los procesos atencionales que los operadores desempeñan en condiciones de jornadas de trabajo extenuantes.

Para fines de esta discusión, se presenta un posible análisis de las fuentes y tipos de carga en el caso de los operadores especializados de materiales peligrosos.

a) Demanda temporal: Atender al menos un proceso de trabajo completo al día, aunque está la posibilidad de atender dos en caso de ser viajes cortos. Sin embargo, la demanda temporal rebasa en mucho la doble jornada.

b) Demanda física: Cargar mangueras, agacharse y golpear el tracto camión durante la carga. Posturas forzadas durante el flete y tener que hacer mover el auto tanque durante el inicio del proceso.

c) Complejidad de la tarea: Se impone una carga de complejidad especializada para el manejo de los medidores de presión, para la interpretación de las notas de carga, así como el correcto llenado que no rebase el peso.

d) Demanda mental: El principal proceso es el atencional, primero a la unidad en operación y después a las contingencias propias del flete, como son carreteras e instalaciones de descarga. El tiempo de espera propicia fatiga.



e) demanda social: Existe una alta demanda social, que se expresa en prejuicios sociales, respecto a lo que significa ser operador calificado, sin embargo, socialmente la calificación no es valorada como competencia profesional del operador.

Sería de vital importancia, realizar producto de este proyecto de investigación un análisis pormenorizado de las cargas de trabajo, de sus fuentes y reales efectos en el operador especializado, para valorar la compensación económica que recibe, así como la capacitación y grupos de apoyo social, para paliar o al menos contrarrestar los efectos biopsicosociales en las esferas de la producción y reproducción.

En otro sentido, al parecer paradójico, a la alta carga de trabajo, se expresó en los hallazgos, la importancia de la relación trabajo-familia. Donde la función objetiva que el trabajo cumple, desde luego es el costado objetivo del trabajo, los miembros de una familia trabajan para subsistir y en el mejor de los casos, obtener mejoría en las esferas de la reproducción de la vida. En este sentido, expresa Roman-Reyes (2012), que

En una muy importante proporción, el recurso principal para conseguir ingresos monetarios lo constituye la fuerza de trabajo de los miembros de la unidad familiar, quienes son los encargados de generar el ingreso familiar. Al respecto, García y Pacheco (2000) señalan que la mayoría de los individuos que conforman la sociedad mexicana organizan su manutención cotidiana y generacional de manera conjunta en sus hogares (Roman-Reyes, 2012: 231)

Esta organización, para la obtención de los recursos materiales que permiten la subsistencia y la manutención ordinaria de la vida, sin embargo, no está destinada a todos sus miembros, pues dependerá de los roles y del estatus que ocupen algunos de sus miembros, y serán en ellos, donde se coloque la responsabilidad del cuidado de la familia y en particular de sus miembros más vulnerables.

Continúa la autora, citando a BarrereMaurisson, 1999, que



Si se piensa que la división familiar del trabajo es “(...) un proceso social de distribución del trabajo en función del estatus familiar”, indudablemente habrá efectos recíprocos de la esfera laboral sobre la vida familiar y a la inversa, creándose un vínculo indisoluble entre ambos fenómenos (BarrereMaurisson, 1999: 9).

De esta manera, es erróneo separar las esferas familiares de la esfera laboral, esta pretensión, que bien puede ser entendida como una concepción de la gerencia operativa de los centros de trabajo, normalmente se expresa en políticas que buscan separar, normar y establecer los límites entre una esfera y otra, en pro de la producción, inclusive estableciendo que el trabajador, ha de dejar sus responsabilidades, estatus, funciones y otras atribuciones sociales al rol y estatus que ocupa dentro del sistema familiar, sin embargo, esta pretensión es meramente instrumentalista, porque en el mundo social, ese trabajador al mismo tiempo que cumple los roles y funciones atribuidas a su estatus empresarial, no deja de ser madre, padre, hijo, o de ocupar otro estatus dentro del sistema familiar,

En este sentido, es importante ponderar, como el presente proyecto, enfatiza esta nula división, más que analítica, si se desea, pero socialmente de mutua interdependencia y correspondencia, es decir, que aquello que acontece en el mundo del trabajo, incluidas las formas en que éste demanda, exige y se organiza para los trabajadores, impactará de manera permanente en la esfera familiar.

Así, un estudio psicosocial, tendrá que,

Tener en cuenta las relaciones entre la estructura y la organización de las unidades domésticas y los diversos trabajos que llevan a cabo sus integrantes, se está pensando en los individuos inmersos en dos esferas de acción al mismo tiempo: la familia y el trabajo. Esta concepción implica la necesidad de realizar un análisis que integre ambas esferas de actividad: la organización de la vida familiar conjuntamente con la dinámica de funcionamiento del ámbito laboral.

El estudio de los vínculos que el trabajo mantiene con la familia da cuenta de la estrecha superposición de las esferas del ámbito laboral y doméstico. Por ello,



tanto el trabajo como la familia deben definirse de manera específica uno en relación con el otro; debido a que ésta se entiende indisolublemente por su relación con el trabajo, ya que es la familia el lugar donde se realiza una distribución obligada de las actividades laborales (Roman-Reyes, 2012: 232)

Porque es en la esfera familiar, en la primitiva impronta, donde se establecen los primeros vínculos relacionales, se ocupan los primeros estatutos y roles y se aprende a ejercer la función esperada. Inclusive, en el juego infantil, están dejados primigenios de aquella educación y distribución de roles, que se perfeccionaron con la asunción de otros roles sociales, y finalmente la apropiación del rol social esperado según las condicionantes estructurales que designan estas funciones.

En este sentido, la presente discusión, enfatiza, como la teoría sociológica del estructural-funcionalismo, como fue planteada en la declaración sociológica, y como Parsons (195: 345) postuló que, en todo sistema social, “existen cuatro imperativos funcionales necesarios: (A) adaptación, (G) capacidad para alcanzar metas, (I) integración y (L) latencia o mantenimiento de patrones” Parsons (195: 345). Mismos que podemos analizar y discutir, en esta relación trabajo-familia.

Primero, el sistema social familiar, tiene que adaptarse a las exigencias, roles, funciones y atributos otorgados a los integrantes, que forman ahora parte de un nuevo sistema social, llamado el centro de trabajo. Si quiere permanecer en el centro de trabajo, el sistema familiar tendrá que adaptarse a las nuevas lógicas de la organización del tiempo, adaptando aquellas normas societales de convivencia a las nuevas exigencias y disposiciones.

En este sentido, puede profundizarse, como los operadores especializados, al asumir el rol de la conducción de un tractocamión, es necesario adaptar las exigencias de la esfera familiar a las laborales. Esta exigencia no es menor, ni es sin repercusión, porque no es cosa sencilla, apropiarse las exigencias del trabajo, como modeladoras de las relaciones interpersonales al interior de la familia. Pero no solo es una adaptación como proceso de transición, sino, que entra el segundo imperativo social, la búsqueda de alcanzar metas.



Cuando el operador especializado, disfruta de los beneficios económicos que trae consigo, la adaptación del sistema familiar al sistema empresarial, se dimensionan con valores distintos, los esfuerzos, exigencias y requerimientos impuestos y declarados en el contrato de trabajo, en la descripción de puestos y en la práctica laboral, en las actividades no descritas pero atribuidas en función de la atención a las cargas de trabajo, impuestas por el cliente, a la empresa transportista.

Adquirir un vehículo, comprar una casa, dotar de buenos insumos y aparatos electrodomésticos el nicho familiar, acceder a educación y sistemas de salud privada, se convierten en metas a seguir, que se anteponen al primer imperativo de adaptación. En este sentido, el bienestar familiar, ocupa un lugar preponderante.

La paradoja entre el riesgo que exige el estar fuera de casa, el no poder asistir cotidianamente a las actividades asignadas al rol de jefes de familia, son entonces ponderados en función de los satisfactores que se obtienen. Aparece entonces el carácter sacrificial del trabajo, donde roles y atribuciones, han de ser sacrificados, porque se cumplan otros objetivos, esto objetivamente, pero a nivel vincular, no es posible ponderar el riesgo.

Como indica Ulrich Beck (1998), el concepto de riesgo implica el enfoque moderno de la previsión y control de las consecuencias futuras de la acción humana. Por riesgo social se entienden los posibles daños que, en el presente, puedan ser comunicados como anticipación y que resultan de una decisión-acción específica. Un riesgo es existente, cuando en el presente hay inseguridad respecto del futuro, porque éste no puede ser conocido ni anticipado.

Un concepto de riesgo así concebido, como observación de observaciones, no se interesa tanto por la existencia "real" de los riesgos ni por la posibilidad de los daños, sino por la probabilidad de que dichos daños aparezcan en el horizonte de las decisiones que se asuman para realizar cualquier acción. En una sociedad de riesgo, es justamente esta probabilidad de calcular riesgos





y de medir daños la que desaparece. Por ello, una sociología del riesgo tiene siempre presente el problema del procesamiento de la inseguridad en el contexto de decisiones contingentes (Roman-Reyes, 2012: 244)

Sería muy necesario en este momento, hacer una propuesta de análisis longitudinal, donde pudieran ser registradas y analizadas, las implicaciones sociales, de la toma de decisiones que pondera como prioritaria la consecución de metas, principalmente de orden económico, ante los imperativos del ciclo familiar.

No es posible hoy ponderar, cuales son los riesgos familiares entorno a este imperativo social, es cierto, las familias de los operadores especializados, como se ha podido testimoniar en el análisis de los grupos focales, están bien posicionados económicamente, el trabajo, entonces, sigue cumplimiento su dimensión objetiva, al dar los satisfactores para la reproducción de la vida.

Pero, ¿Qué sucede con los anhelos familiares?, ¿A caso el bienestar familiar es solo económico? No es posible, ponderar los daños y riesgos psicosociales a largo plazo, hoy no posible, primero, porque como se reconoce, en la búsqueda de la función objetiva del trabajo, se anteponen otros bienes, como la convivencia familiar, como el lazo estrecho, como la asunción del cuidado y formación espiritual, moral y social de los hijos, depositando esta función, de manera preponderante, en aquel jefe de familia que pueda hacerse responsable de estas funciones, según su estatus.

El tercer imperativo funcional es la integración, es decir, que el sistema pueda regular la interrelación entre sus partes constituyentes, encontrar nuevos mecanismos para hacer frente a las exigencias de un sistema sobre otro. El operador especializado, no puede sino recurrir a socializar su experiencia, para hacer conciencia en sus hijos de la no buena de seguir el trabajo (Cfr. Figura N°10 Red semántica de significado BIENESTAR FAMILIAR), donde les transmiten ideas acerca de lo valioso que es ser operador, pero lo doloroso a nivel emocional, el hecho de la soledad, de tener que hacer frente a las exigencias del trabajo, con la esperanza de volver a casa. ¿Por qué esto tendría que ser así?, ser operador



especializado es una labor profesional necesaria, pero deben existir mecanismos empresariales para conciliar las exigencias de ambos sistemas sociales, porque como externó en expectativas, un operador, ambos nos necesitamos.

Finalmente, el imperativo de latencia o mantenimiento de patrones, se expresa en la necesidad de asegurar la continuidad de los roles sociales atribuidos a los operadores especializados. Nuevas generaciones de operadores especializados están formándose a fin de poder continuar con esta actividad laboral, que sigue siendo demandada por los clientes.

¿Cómo asegurar que los nuevos operadores especializado tiene un juicio sobre los riesgos psicosociales, de la sobre carga de trabajo y jornada de trabajo extenuante, que experimentaran de manera cotidiana ante el bienestar familiar, como exigencia del rol social que desempeñan en el sistema familiar?

Estas dos esferas parecen irreconciliables, pero el presente proyecto, permite problematizar, como es necesario profundizar en el valor dado esta relación y como es vivida y sobretodo percibida por los operadores.

Las familias, en sus múltiples configuraciones, seguirán siendo el sistema social de base, donde parte la asignación y asunción de roles, que después se transmutan y preforman en el sistema social empresarial. Este último aspecto, nos permite una mención a profundizar, porque en la evaluación del entorno organizacional favorable, es el sentido de pertenencia y el reconocimiento al desempeño (Cfr. Gráfica N°23 y 24 Calificación de la evaluación del entorno organizacional), los dos componentes psicosociales ponderados con menos nocividad, según la percepción de los operadores especializados. Parece entonces, que existe una importante vinculación entre la esfera empresarial y el sentido de pertenencia. ¿Es Autotanques Nieto, solo un centro de trabajo?, la respuesta es no.

Autotanques Nieto y su organización del trabajo, es generadora de significados y percepciones. Nieto es un apellido, del cual los operadores especializados se sienten profundamente identificados, en estatus y prestigio, (Cfr. Figura N°12 Red



semántica de significado), por pertenecer a este centro de trabajo, pero no solo como unidad productiva, sino a esta familia Nieto, la cual es asumida como propia.

Solo en la discusión de estas coordenadas de percepción, como vivencia subjetiva colectiva de los operadores especializados, es donde se puede comprender, o al menos, llegar a esbozar, el impacto del sistema social empresarial, sobre el sistema social familiar, que como se ha postulado son indisolubles. Resulta indisoluble para el operador especializado la vivencia de la pertenencia a su propio sistema familiar, pero también la vivencia de la pertenencia a Nieto, su segundo sistema social.

Tras la descripción de las condiciones de trabajo, de la sobre carga de trabajo y de la jornada de trabajo extenuante, sociológicamente, es menester hacer una legitima pregunta, ¿Qué hace que los operadores especializados, puedan continuar laborando? La respuesta no es unicausal, pero se puede afirmar, que participa de manera preponderante, su vivencia y pertenencia a la familia Nieto, a este centro de trabajo, donde se postula ahora, se busca el bienestar familiar, en doble sentido, primero que la empresa genere la riqueza y los indicadores de cumplimiento y productividad esperados, que la empresa cumpla las funciones atribuidas a ella, en el sistema económico mexicano capitalista del que forma parte, para ello, el trabajador, pone el valor del bienestar familiar empresarial (Cfr. Figura N°13 Red semántica de significado) sobre aquello que se presenta como exigencia y adversidad, como prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y que son paradojas empresariales, y en segundo lugar un bienestar de su propia familia de origen, en donde encuentra su espacio seguro, el lugar cercano, propio, estimado para reparar los embates laborales.

Es urgente que el centro de trabajo, pueda reconocer esta percepción real, de doble significado, para que pueda seguir esforzándose en procurar el factor humano como bien mayor de la empresa, que pueda asumir también, el rol a ella depositado, de manera perceptual, que pueda ser un jefe de familiar, que procure, cuide, defienda, haga sentir parte, eduque, amoneste y corrija, pero con la serenidad, sabiduría e integridad que se espera de un jefe de familia.



## CONCLUSIONES

El presente estudio, contribuye al conocimiento científico en relación a los estudios laborales y los estudios de factores de riesgo psicosocial, por ser pionero en la implementación NOM035-STPS-2018, en los centros de trabajo del Bajío Mexicano. El estudio, inicio cuando la Norma, se encontraba en fase de revisión, en el gran debate académico sobre la operatividad de la implementación de la disposición legal, atendiendo a sus numerales.

Es valioso, en relación a la metodología implementada, que respeta en primero, lo dispuesto en la NOM035-STPS-2018, sin alterar lo dispuesto, pero desarrollando una propuesta complementaria, por medio de la primera y tercera fase de investigación, a fin de tener una aproximación integral del proceso de trabajo, lo cual redundo en una comprensión compleja de los factores de riesgo psicosocial, recuperando las múltiples dimensiones que este campo disciplinar presenta, sin ejercer un reduccionismo meramente instrumental, que convierte a la implementación de la NOM035-STPS-2018 en una serie de requisitos a cumplir, sin ejercer verdaderos cambios en las condiciones de trabajo, que como se ha postulado, son la etiología de los factores de riesgo psicosocial.

En cuanto a los resultados, el presente estudio, permitió visibilizar estadísticamente la situación, de la población de operadores especializados, en relación a los factores de riesgo psicosocial, donde la calificación total, al estar en color anaranjado, es decir nivel alto, tal como lo establece la NOM035-STPS-2018, nos permite considerar, como este gremio laboral está en frecuente exposición a los riesgos psicosociales, lo cual redundo en daño a su integridad biológica, psíquica y social.

Los resultados expuestos, exponen que será necesario determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, para los factores que se encontraron en color rojo, los cuales deberá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, así 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 la evaluación del entorno organizacional, el presente estudio permitió visibilizar, los esfuerzos institucionales que realiza el centro de trabajo, para ejecutar sus actividades laborales con un entorno organizacional favorable, donde es necesario seguir incentivando el sentido de pertenencia y el reconocimiento del desempeño como los factores positivos, que sin duda son la gran fortaleza de la empresa. Existen condiciones de trabajo a mejorar, pero sin sentido de pertenencia, ni adecuado reconocimiento del desempeño, difícilmente se sostiene una organización.

En este sentido, conviene reconocer, como estos factores del reconocimiento del desempeño y el sentido de pertenencia, fueron parte de los principales hallazgos, precisamente para continuar en discusión en posteriores estudios, pues en efecto, el estudio muestra cómo pueden estar presentes factores de riesgo psicosocial preponderantemente nocivos, pero si existe un equilibrio con otros factores identificados en color azul, es decir sin ser nocivos, antes bien elementos positivos de la organización, se puede inferir la posibilidad de generar dinámicas institucionales para lograr mejorar aquellas condiciones adversas.

Es muy importante el reconocer el esfuerzo que la organización empresarial, ha desempeñado en los ámbitos organizacionales de sentido de pertenencia y el reconocimiento del desempeño, y se considera que éstos factores bien pueden ser llamados factores de protección psicosocial, y, es decir, elementos de la organización que favorecen el entorno organizacional favorable.

Si bien es cierto, que existen los factores de riesgo psicosocial, en el caso de los operadores especializados, es también cierto, que en la organización empresarial está presente la visión humanista que coloca al factor humano como un recurso sumamente valioso para el proceso de trabajo, lo cual queda manifestado en los esfuerzos institucionales como el Centro de Desarrollo de Talento, para la formación en desarrollo humano integral de los operadores calificados.



El presente estudio, finalmente, concluye en un llamado necesario para atender con mucha seriedad, los factores que están en color rojo, la sobrecarga de carga de trabajo y la jornada de trabajo extenuante, a la que están expuestos los operadores especializados.

Porque, puede capacitarse el capital humano, sin duda estar certificado como el mejor, pero si las condiciones están desgastando al capital humano especializado en otras actividades adicionales a su labor, sin duda esto es una paradoja que necesita ser atendida con modificación a las condiciones de trabajo peligrosas e inseguras. La sobrecarga de trabajo y la jornada de trabajo extenuante, se atienden haciendo modificaciones a la organización del trabajo y a las exigencias impuestas en las descripciones de perfil del trabajador.

En este sentido, el presente estudio, al recuperar la visión técnica del proceso de trabajo, en sentido longitudinal, se une a los estudios laborales que de manera abundante en la bibliografía, parten del estudio del proceso de trabajo desde la consideración de la descripción de puestos de trabajo, pero ahora, agregando a las exigencias, tareas, cargas, la descripción también de los riesgos de distinta naturaleza, pero esencialmente los psicosociales, de tal manera que una descripción de puestos, pueda incluir, ahora con el resultado de estudios como el presente, una pormenorizada descripción de los factores de riesgo psicosocial y las posibles afectaciones a la salud, si esto se hace, entonces la NOM035-STPS-2018, habrá llegado a su máximo grado de cumplimiento e implementación, es decir la prevención de los daños a la salud y bienestar integral de los trabajadores y trabajadoras.

Esto es lo que realmente se espera, que después de una larga lista de esfuerzos en los distintos sectores empresariales, académicos, legislativos y sobretodo de los sindicatos y los gremios de trabajadores, la implementación correcta, ética y con visión humanista de la NOM035-STPS-2018, enarbole la bandera de la defensa de la salud de los trabajadores y redunde en mejora de las condiciones de trabajo, que asegure el objetivo superior de los estudios laborales: la gestión del trabajo decente.



## BIBLIOGRAFÍA

Autotankes Nieto. (2019). SEG-04 Reglamento de manejo del sistema copiloto. Manual de procedimiento. Inédito.

Autotankes Nieto. (2018). Quiénes somos. [Consultado el 13 octubre 2018]. Disponible en: <http://www.autotankesnieto.com/somos.php>.

Becerra Bonza, D., & Guerrero García, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, Volumen 17, No.1, enero - junio., 118.132.

Beltran Aranda, C. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Rev. Colomb. Psiquiat.*, vol. 40 / No. 2 /.

BULKMATIC DE MEXICO S. de R. L. de C.V. (2016). POP-03 CARGA DE PRODUCTO. Manual de procedimiento.

BULKMATIC DE MEXICO S. de R. L. de C.V. (2016). POP-06 DESCARGA DE PRODUCTO. Manual de procedimiento.

Bustos Silva, H. (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. *Cienc Trab.* vol.16 no.50 Santiago Ago.

Carrillo Pacheco, M. A. (2010). Decisiones empresariales. Dos estudios de caso en empresas del estado de Querétaro. Santiago de Querétaro: Miguel Ángel Porrúa.

Carrillo Pacheco, M.A. (30 de enero de 2018). Clase de teoría social, tema 2. El funcionalismo de Talcott Parsons. Unidad de Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo, Universidad Autónoma de Querétaro, campus aeropuerto. Querétaro, México.

Colmena (2010). Presentación indicadores de gestión en salud ocupacional. [Consultado el: 12 septiembre de 2018]. Disponible en: [https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/educacion-continuada/MemoriasFORMAR/Presentacion\\_Indicadores\\_de\\_Gestion\\_SO.pdf](https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/educacion-continuada/MemoriasFORMAR/Presentacion_Indicadores_de_Gestion_SO.pdf)

De la Garza Toledo, E. (1998). ¿Hacia dónde va el trabajo humano? Nueva Sociedad Nro. 157 septiembre-octubre, 34-53.

De la Garza Toledo, E. (1999). "¿Fin del trabajo o trabajo sin fin?", En castillo (ed.), *El trabajo del futuro*. Madrid: complutense.



De la Garza Toledo, E. (2018) Conferencia la fuerza de las multinacionales (Inédita). III Congreso de las Américas sobre Factores Psicosociales. 07 de septiembre de 2018. Facultad de Ciencias Médicas, Rosario Argentina.

Dejours, C. (1992). Trabajo y desgaste mental: una contribución a la psicopatología del trabajo. Buenos aires: humanitas

El Economista, E. (12 de abril de 2017). Transporte de carga es clave en México: Mauricio Quintanilla. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/empresas/Transporte-de-carga-es-clave-en-Mexico-Mauricio-Quintanilla-20170327-0151.html>

Engel, G. L. (1977). The need for a new medical model: a challenge for biomedicine. Science, 196, 129-136

Galeano M., M. E. (2012). Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada. Colombia: La Carreta editores.

Gollac, M. (2013) "Los riesgos psicosociales en el trabajo", seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

González M., E. L., & Gutiérrez M., R. E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. Revista Latinoamericana de Psicología, 38(2),259-270.[Consultado: 3 de febrero de 2020]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80538203>

González G., J.L. (2005). Carga mental y fatiga laboral, teoría y evaluación. México: Ediciones Pirámide.

González M., M. (2008). Fábrica de hombres: la dimensión ética de la empresa. México: Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa.

González P., M. (2013). Introducción a la Psicopsicología Laboral. España: Universidad de las Palmas Gran Canaria.

González, C. M. (2011). Reducción de accidentes por mente no en la tarea en operadores que conducen equipo destinado al transporte de carga especializada en materiales y residuos peligrosos. Inédita. Santiago de Querétaro. México: Tesis, Universidad Autónoma de Querétaro.

Hollander, E. (1971). Principios y Métodos de Psicología Social. Argentina: Editorial Amorrotu.

Hubermas, M., & Miles, M. (1994). "Data management and analysis methods" en: Denzin, Norman e Yvonna Lincoln (eds.) Handbook of qualitative reserch. Londres: Sage publications.





INEGI. (12 de Mayo de 2018). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Comunicaciones y Transporte. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/transportes/default.html>

Jiménez N. A. (2013). Cuestionario significado del trabajo (Inédito). En Tesis: Representaciones y expectativas del trabajo durante los primeros años de empleo. Universidad Autónoma de Querétaro: México.

LogisticaMX. (2 de abril de 2018). Aporta transporte de carga 3 por ciento al PIB del país. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/80188-aporta-transporte-carga-3-del-pib-al-pais>

Marín, L. (2004). El sentido del trabajo como eje estructurante de la identidad personal y social: En el caso de jóvenes argentinos. *Fundamentos en Humanidades*, 5, 43-52.

Moreno J. B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista medicina y seguridad del trabajo. Med segur trab (internet)* 2011; 57. Suplemento 1: 1-262.

Neffa J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo, contribución a su estudio. Centro de estudios e investigaciones laborales Argentina: (CEIL-CONICET).

NOM035-STPS-2018 (2018) Norma Oficial Mexicana 035, Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo. Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación.

Noriega, M. (1898). En defensa de la salud en el trabajo. México: SITUAM.

Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. (Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo). Ginebra: oficina internacional del trabajo. N°56. Disponible en: <http://labordoc.ilo.org/record/245439?Ln=en>.

Organización Internacional del Trabajo. (2014). El trabajo decente, una lucha por la dignidad humana. Juan Somavía. Santiago, Chile.: Organización Mundial del Trabajo.

Osorio, J. (2006). Biopoder y biocapital. El trabajador como moderno homo sacer. *Argumentos* N.19 Vol. 52. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco: México.

Ovejero B., A. (2014). Los perdedores del nuevo capitalismo. Madrid, España.: Biblioteca Nueva.

Parsons, T. (1951) El sistema social. Disponible en: <https://teoriasuno.files.wordpress.com/2013/08/el-sistema-social-talcott-parsons.pdf>.



Peiró J.M. & Prieto F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Síntesis: España.

Peiró, J.M. (1983). Psicología de la organización, Madrid: UNED.

Peralta-Gómez, M. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio interpretativo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8 (1), 165-182

PRY-NOM-035-STPS-2016. (20 de mayo de 2018). Diario Oficial de la Federación. PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención. Obtenido de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016)

Ramos Villarreal, D. (2017). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatranscarga Cía. Inédito. Quito, Ecuador.: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional.

Ritzer, G. (2005) Teoría sociológica clásica. Disponible en: <https://significanteotro.files.wordpress.com/2017/02/47832383-teoria-sociologica-clasica-george-ritzer.pdf>

Rojas G., E. (2012). Representaciones sociales de las mujeres operadoras en la industria maquiladora en Ciudad Juárez. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 94-133.

Román-Reyes, P. & Padrón-Innamorato, M. & Ramírez-García, T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación?. <i>Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 19</i>(60), undefined-undefined. [fecha de Consulta 19 de Noviembre de 2019]. ISSN: 1405-1435. Disponible en: <a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10522923008" target="\_blank">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105/10522923008</a>

Romero C., M.P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe Volumen 34*, n.º 2, mayo-agosto de 2017. Cali.

Ross D., J. (2016). Influencia en los factores de riesgos cardiovascular y psicosocial en transportistas de vehículos de carga pesada, caso de estudio Compañía Reconstransport. Inédito. Quito, Ecuador.: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional.

Rubira-García, R., & Puebla-Martínez, B. (2018). Representaciones sociales y comunicación: apuntes teóricos para un diálogo interdisciplinar inconcluso. *Convergencia revista de ciencias sociales. UAEM*, núm. 76, enero-abril, 147-167.



Sandoval O. J. & Gómez P. G & Fernández H. L M. & Torres O.A. (2018). Historia breve de la psicología del trabajo en México. UNAM, FES Zaragoza, México.

Secretaria de Economía (23 de enero de 2016). Secretaría de Economía, ProMéxico Querétaro. Obtenido de [http://mim.promexico.gob.mx/work/models/mim/Documentos/PDF/mim/FE\\_QUERETARO\\_vf.pdf](http://mim.promexico.gob.mx/work/models/mim/Documentos/PDF/mim/FE_QUERETARO_vf.pdf)

Serrano, G. P. (1994). Investigación cualitativa: retos e interrogantes. Madrid, España. La Muralla, S.A.

Siegrist, J. (2013) "Reconnaissance et santé au travail : de l'évidence scientifique à l'action", colloque international dim gestes: quelles actions pour un autre travail, 10-11 de junio, Montrouge, Francia.

Soto Morales, N. (2010). Aspectos psicosociales y accidentes en el transporte terrestre. Academia Nacional de Medicina. Lima Perú. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2010.v27n2/267-272/>

Dirección General de Bibliotecas UAQ



## ANEXOS

### Anexo N° 1 Guía de Referencia III NOM035-STPS-2018

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN.

#### Datos sociodemográficos

Nombre: (opcional)		Edad:
Género: Mas ( ) Fem ( )	Escolaridad: Secundaria ( ) Preparatoria ( ) Licenciatura ( ) Otro _____	
Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Unión libre ( ) Divorciado ( )	Gerencia en la que se encuentra habitualmente:	
Tipo de unidad que opera:	Materiales que transporta actualmente:	
Antigüedad como operador:	Antigüedad en ATN:	
Puesto que desempeña en ATN:	Tipo de contratación:	



## IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL 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 que realiza su actividad laboral. No hay respuestas buenas ni malas, agradecemos su sinceridad.

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					



7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

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

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

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

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



16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
----	---	--	--	--	--	--

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					



25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					





32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

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

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



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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					



50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones					



	de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

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



68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
----	--	--	--	--	--	--

Sí	
No	

Soy jefe de otros trabajadores:

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

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

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

Muchas gracias por su colaboración



## Anexo n° 2 Acuerdo de consentimiento informado

Título de la investigación

FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN OPERADORES ESPECIALIZADOS DE UNA EMPRESA TRANSPORTISTA, BASE CENTRO.

Nombre del investigador responsable

LIC. JESÚS ANTONIO MOYA LÓPEZ, EXPEDIENTE 168334.

MTRA. BLANCA YASMÍN MONTÚFAR CORONA

Directora de tesis

DRA. MA. LUISA LEAL GARCÍA

Codirectora de tesis

Colaboradores (actividades y productos de investigación).

NO

Centro o lugar donde se realiza investigación

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO.

Tipo de investigación

INVESTIGACIÓN APLICADA, DISEÑO MIXTO DE ALCANCE DESCRIPTIVO, CON UNA MUESTRA NO PARAMÉTRICA INTENCIONAL. ESTUDIO DE CASO, TIPO 2 INSTRUMENTAL.



## 1. Naturaleza y propósito de la investigación

### Objetivo general

Comprender las interacciones de un grupo de operadores especializados activos de una empresa transportista base centro con los factores y riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos.

### Objetivos particulares

#### Para la dimensión objetiva

1. Elaborar un mapa de riesgo de la base centro, identificando los riesgos y exigencias inherentes al proceso de trabajo (Noriega, 1989) y las condiciones de trabajo (Peiró y Prieto) de la autotransportación de materiales peligrosos, mediante la metodología de la observación participante en el proceso de trabajo.

2. Identificar los factores y riesgos psicosociales asociados al autotransporte de materiales peligrosos por medio de la aplicación de la Guía I y III de la Norma Oficial Mexicana-NOM-035-STPS-2016, para la identificación de riesgos psicosociales en un grupo de operadores en activo.

#### Para la dimensión subjetiva

4. Comprender los significados del trabajo en la interacción con los factores y riesgos psicosociales, que un grupo de operadores en constante presencia de riesgos, han construido a partir del proceso de trabajo, mediante la metodología del grupo focal.

## 2. Consideraciones éticas

a) Participación voluntaria. El procedimiento de la investigación pasa por tres fases, dos cuantitativas: la elaboración de un mapa de riesgo, la aplicación de la Guía I y III de la Norma Oficial Mexicana-NOM-035-STPS-2016, una cualitativa: mediante la participación en un grupo focal. Deseo aclarar que la participación es absolutamente voluntaria y, bajo ninguna circunstancia, el participante debe ser presionado (a) para participar en ella. El participante está en su derecho de tomar la decisión de no participar y su negativa no tendrá consecuencias que le afecten como persona o trabajador.

b) Riesgos posibles y beneficios potenciales a los participantes. La presente investigación, en el campo de las ciencias sociales, es



considerada como investigación sin riesgo conforme al reglamento de la Ley General de Salud, en materia de Investigación para la Salud, Título Segundo de los aspectos Éticos de la investigación en seres humanos. Además, no está vinculada a ningún aspecto de la salud, ni en términos físicos ni emocionales; por otra parte, para el desarrollo de la investigación no se requiere sujetarlos a ningún tipo de experimentación y, en consecuencia, no están sometidos a presiones que puedan incidir en su salud. En consecuencia, no existen riesgos que pudieran afectar el ritmo ni la calidad de su vida cotidiana. El beneficio que pueden obtener es tener el conocimiento sobre las condiciones de la ejecución de la actividad laboral como operadores especializados de materiales peligrosos, en cuanto a la temática de los Factores y Riesgos Psicosociales.

c) Explicación de la confidencialidad de los datos y de la identidad de los participantes. Como investigador responsable, aseguramos la garantía de que los datos que nos proporcionen serán total y absolutamente confidenciales. Puede tener la absoluta seguridad que nunca será identificado (a) los participantes y siempre se mantendrá el anonimato y confidencialidad de su identidad personal, por lo que los datos personales (edad, sexo, profesión, estado civil, nivel de estudios, etc.), solamente serán empleados por el investigador para fines académicos. Los resultados que se obtengan y difundan no contendrán ni el nombre, ni la información individual, todo se manejará en términos estadísticos o con una denominación genérica, estableciendo un número de identificación, de tal manera que, si deseamos manejar la información en lo particular, habremos de referirnos como, “el operador 1”, “el operador 2”.

### 3. La carta de consentimiento informado

Bajo los siguientes señalamientos, la carta de consentimiento informado que se leerá a los participantes, antes de la primera fase investigación, será:

Buenos días (tardes) Soy el Lic. Jesús Antonio Moya López, Estudiante de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre en el Trabajo, de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, responsable de la investigación que aborda la presencia de los Factores y Riesgos Psicosociales en operadores especializados de materiales peligrosos. Se busca como objetivo primordial: identificar la presencia de los Factores y Riesgos Psicosociales inherentes a la actividad laboral de los operadores especializados de materiales peligrosos.

Le solicito su colaboración para que responda a la Guía I y III de la Norma Oficial Mexicana-NOM-035-STPS-2016 y que participe en el grupo focal, para comprender el significado del trabajo. Deseo aclarar que su participación es absolutamente voluntaria y, bajo ninguna circunstancia debe ser presionado (a) para participar en





ella. Usted está en su derecho de tomar la decisión de no participar y su negativa no tendrá consecuencias que le afecten como persona o como trabajador.

Por las características de la guía, le comento que no existen riesgos que pudieran afectar el ritmo ni la calidad de su vida cotidiana. El beneficio que pueden obtener es tener el conocimiento sobre las condiciones de la ejecución de la actividad laboral como operadores especializados de materiales peligrosos, en cuanto a la temática de los Factores y Riesgos Psicosociales.

Le damos la garantía de que los datos que nos proporcione serán total y absolutamente confidenciales. Puede tener la absoluta seguridad que nunca será identificado (a) y siempre se mantendrá el anonimato y confidencialidad de su identidad personal. Los resultados que se obtengan y difundan no contendrán ni el nombre, ni la información individual.

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio hago constar que el Lic. Jesús Antonio Moya López, de la Universidad Autónoma de Querétaro, me ha explicado que el protocolo de investigación titulado FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN OPERADORES ESPECIALIZADOS DE UNA EMPRESA TRANSPORTISTA, BASE CENTRO, tiene el objetivo identificar la presencia de los Factores y Riesgos Psicosociales inherentes a la actividad laboral de los operadores especializados de materiales peligrosos.

He sido informado (a) de que no existe ningún tipo de riesgo sobre mi salud, sea de índole emocional o física. Asimismo, con 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.) y los resultados obtenidos en la Guía I y III de la Norma Oficial Mexicana-NOM-035-STPS-2016 y mi participación en el grupo focal, para comprender el significado del trabajo sean analizados y discutidos. Autorizo su uso de publicación, solamente para fines académicos.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



Confirmando que el participante ha dado su consentimiento libremente.

Nombre del Investigador: Lic. Jesús Antonio Moya López.

Firma \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Dirección General de Bibliotecas UAQ



### Anexo 3. Cuestionario de percepciones y significado del trabajo

#### CUESTIONARIO DE SIGNIFICADOS DEL TRABAJO

Instrucción: a continuación, se presentan una serie de enunciados y preguntas, es necesario contestar a cada una, marcando con X las respuestas que reflejen su pensar y sentir respecto a los significados que tiene el trabajo que usted realiza. No hay respuestas buenas ni malas, agradecemos su sinceridad.

#### Datos sociodemográficos

Nombre: (opcional)		Edad:
Género: Mas ( ) Fem ( )	Escolaridad: Secundaria ( ) Preparatoria ( ) Licenciatura ( ) Otro _____	
Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Unión libre ( ) Divorciado ( )	Gerencia en la que se encuentra habitualmente:	
Tipo de unidad que opera:	Materiales que transporta actualmente:	
Antigüedad como operador:	Antigüedad en ATN:	
Puesto que desempeña en ATN:	Tipo de contratación:	



1. Ordena las frases que describan con mayor exactitud lo que piensas acerca del trabajo. (1= mayor exactitud, 6= menor exactitud)

	El trabajo me provee de los ingresos económicos que necesito para vivir
	El trabajo es hacer lo que me gusta
	El trabajo me da un lugar en la sociedad
	A partir del trabajo digo qué hago y quien soy a los demás
	A partir del trabajo contribuyo a la riqueza de mi empresa y de mi país
	El trabajo y mi familia son las cosas más importantes de mi vida

2. Actualmente, ¿Qué importancia tiene el trabajo para ti?

	Muy poco importante
	Poco importante
	Importante
	Muy importante
	De muchísima importancia

3. Piensa en los próximos 8 años, ¿qué grado de importancia tendrá el trabajo para ti?

	Muy poco importante
	Poco importante
	Importante
	Muy importante
	De muchísima importancia

¿Por qué?

--



4. Imagina que te ganaras la lotería o heredaras una fortuna que te permitiera vivir sin trabajar el resto de tu vida, ¿qué harías con tu trabajo?

<input type="checkbox"/>	Dejaría de trabajar
<input type="checkbox"/>	Continuaría desempeñando el mismo trabajo
<input type="checkbox"/>	Continuaría trabajando pero cambiaría las condiciones

¿Por qué?



5. Supón que tuvieras que decidir entre perder tu trabajo o mantenerlo a cambio de vivir en otro lugar, ¿qué harías?

	Aceptaría el cambio
	Aceptaría el cambio sólo si fuera en otra ciudad de México
	Aceptaría el cambio si fuera en algunos países determinados
	No aceptaría el cambio

¿Por qué?

--

6. ¿Cuántas veces piensas en tu trabajo durante tu tiempo libre?

	Nunca
	Ocasionalmente
	A veces
	A menudo
	Siempre

7. Ordena los siguientes aspectos de acuerdo a la importancia que tienen en tu vida (1= más importante, 6= menos importante)

	Mi tiempo libre
	Mi vida social



	Mi trabajo
	Mi religión
	Mi familia
	Mis estudios

¿Por qué los ordenaste así?

8. Ordena los siguientes motivos por los que la gente trabaja (1= más importante, 8= menos importante)

	Ganar dinero
	Aprender cosas nuevas
	Relacionarse con la gente
	Sentirse útil
	Ocupar el tiempo
	Tienen la obligación de hacerlo
	Ayudar a la familia
	Ser más independiente

9. Define en tus palabras el trabajo ideal



--

10. ¿Conoces a alguien que tenga un trabajo similar al que describiste en la pregunta anterior?

	Si
	No

11. ¿Quién?

--

12. Escoge las oraciones que consideras que mejor definen tu trabajo

	Se hace en un lugar de trabajo
	Es físicamente agotador
	Forma parte de mis responsabilidades
	Lo hago para contribuir a la sociedad
	Al hacerlo te sientes parte de un grupo
	Es mentalmente agotador
	Se realiza durante un horario determinado
	Agrega valor a algo
	No es agradable





	Recibo dinero por hacerlo
	Alguien me dice lo que tengo que hacer
	Tengo que hacerlo como una obligación
	Otros se benefician de mi trabajo

13. ¿Quién ha sido tu principal influencia para conocer todo lo que hasta ahora del trabajo? (Puede elegir más de una opción)

	Padre
	Madre
	Hermano
	Pareja
	Abuelo
	Amigo
	Vecino
	Pareja del padre o de la madre
	Profesor
	Jefe
	Compañeros de trabajo

14. ¿Qué te motiva a realizar este trabajo?

--



15. ¿Qué aprendizajes para tu vida personal, familiar, social te ha dejado tu trabajo?

16. ¿Por qué es importante el trabajo que realizas?



17. ¿Qué esperas de tu trabajo?

18. ¿Qué significa para ti trabajar en esta empresa?



19. ¿Cuáles han sido las relaciones interpersonales más valiosas que has hecho en este trabajo? ¿Tienes amigos? ¿Compadres? ¿Compañeros de trabajo? ¿Clientes?

20. ¿Qué satisfacciones personales, familiares o sociales, te ha permitido el desarrollo de tu trabajo?



21. ¿Qué sientes de tu trabajo? ¿Qué te gusta? ¿Qué no te gusta?

22. ¿Deseas agregar algo más?



Gracias por tu colaboración

Dirección General de Bibliotecas UAQ



## CONSTANCIA DE TRADUCCIÓN DE ABSTRAC



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO  
FACULTAD DE LENGUAS Y LETRAS



Campus Aeropuerto, 04 de febrero 2020

FL/SA/2020/86

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña  
Directora de Investigación y Posgrado, UAQ  
Presente

Por este medio, me permito comunicar a usted que se realizó la revisión de la traducción del español al inglés del abstract titulado: **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN OPERADORES ESPECIALIZADOS DE UNA EMPRESA TRANSPORTISTA DE MATERIALES PELIGROSOS, BASE CENTRO** que presenta el C. **Jesús Antonio Moya López** exp. 168334 para continuar con los trámites necesarios que le permita obtener el grado de **MAESTRÍA EN ESTUDIOS MULTIDISCIPLINARIOS SOBRE EL TRABAJO**, certificando que el contenido en ambos casos es el mismo.

Sin otro asunto de momento, me es grato enviarle un cordial saludo, quedo a sus apreciables órdenes.

Atentamente  
"Enlazar Culturas por la Palabra"

  
Dra. Ma. de Lourdes Rico Cruz  
Secretaría Académica



c.c. Archivo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO  
Campus Aeropuerto, Anillo Vial Fray Junípero Serra S/N, Querétaro, Gro.  
C.P. 76140, Tel. 01 (442) 192 12 00 Dirección Ext. 61010.  
Secretaría Administrativa 61300, Posgrado 61140, Licenciatura 61070,  
Centro de Idiomas 61050, Secretaría Académica 61100 y Planeación 61110

**SOMOS UAQ**  
EDUCAR. CRECER. CONSOLIDAR