



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Área del trabajo



**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y MIGRACIÓN TECNOLÓGICA: EL
IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN UNA PYME DE CONSULTORÍA
Y CAPACITACIÓN.**

Tesis

Que como parte de los requisitos para
obtener el grado de Licenciatura en:

Psicología del Trabajo

Presenta

Krista Fernanda García Jiménez

Dirigida por:

Dr. Juan Manuel Godínez Flores

Santiago de Querétaro, Qro.

Octubre 2021

Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Licenciatura en Psicología del Trabajo

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y MIGRACIÓN TECNOLÓGICA: EL
IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN UNA PYME DE CONSULTORÍA
Y CAPACITACIÓN.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Licenciatura en:
Psicología del Trabajo

Presenta:

Krista Fernanda García Jiménez

Dirigido por:

Dr. Juan Manuel Godínez Flores

SINODALES

Dr. Juan Manuel Godínez Flores
Presidente


Firma

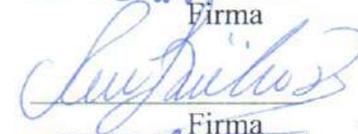
Dr. Rolando Javier Salinas García
Sinodal


Firma

Dra. Candi Uribe Pineda
Sinodal


Firma

Mtra. Ana Lorena Dávila Fuentes
Sinodal


Firma

Mtra. María del Carmen Dávila Fuentes
Sinodal


Firma


Dr. Rolando Javier Salinas García
Director de la Facultad

Centro Universitario
Querétaro, Qro. México.
Octubre 2021

RESUMEN

Desde un enfoque de la Psicología del Trabajo, la presente investigación buscó analizar el proceso de adaptación de los instructores de una PYME (Pequeñas y Medianas Empresas) dedicada a la consultoría, capacitación y gestión en materia de seguridad ambiental y calidad en la industria mexicana y estaciones de servicio de aeropuertos en Querétaro, México, con relación a las nuevas formas de trabajo en las que se han visto obligados a adoptar como consecuencia de la pandemia COVID-19 (Coronavirus 2019). Para ello, se realizó y analizó un comparativo en los resultados del Cuestionario (Guía de Referencia II) Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgos Psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención), aplicada en febrero del año 2020 anterior a las acciones de contingencia tomadas en México por causa de la pandemia COVID-19, y otra aplicación realizada en octubre del mismo año, complementada del cuestionario CGAC-20 (Cuestionario de Gestión y Análisis del cambio 2020) enfocado en el impacto y adaptación de los instructores debido a las nuevas formas de trabajo, desde su percepción. Del mismo modo, el presente estudio se realizó con la intención de facilitar a la empresa la información necesaria para la toma de decisiones con relación a la migración tecnológica.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Riesgo Psicosocial, Migración Tecnológica

ABSTRACT

From an organizational psychology approach, this research analyzed the adaptation process of an SME (Small or Medium-sized Enterprise) dedicated to consultancy, training and management on environmental safety and quality in the Mexican industry and airport service stations in Querétaro, Mexico; due to novel working ways in which trainers have been forced to adapt as a result of the COVID-19 (Corona Virus-2019) pandemic, from their own perception. To do this, it was necessary the analysis and comparison from the results of the “Questionario II Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial” questionnaire from the “Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgos Psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención)”, applied in February 2020, prior to the COVID-19 pandemic and another application carried out in October of same year, supplemented by the CGAC-20 (Cuestionario de gestión y análisis del cambio 2020) questionnaire focused on the impact and adaptation that instructors have had in relation to their process of change, from their own perception. In the same way, this study was carried out with the intention of providing the business with the necessary information for decision-making in relation to technological migration, finding the highest Psychosocial Risk Factors to be able to attack them strategically and encouraging the instructor’s adaptation.

Keywords: Psychosocial Risk Factors, Psychosocial Risk, Technological migration.

DEDICATORIA

Por darme el amor, el apoyo y la compañía a lo largo de todo este proceso y siempre. Porque todo lo que hago es por y para ustedes.

M.M.J.R

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi mentor y maestro el Dr. Juan Manuel Godínez Flores por impulsarme en la realización del proyecto, por creer en este, por su paciencia y conocimiento a lo largo del proceso.

Al director e instructores de la empresa, por abrirme las puertas de la organización y permitirme indagar a profundidad su sentir, realizar los cuestionarios y presenciar las capacitaciones.

A mis padres, Laura Angélica Jiménez Flores y Roberto García Domínguez porque nada me hace más feliz que verlos orgullosos de nuestros logros, por su amor incondicional y su apoyo en todos y cada uno de mis proyectos.

Y por último al Ingeniero Ricardo Fernández Gasca, por ser el soporte más fuerte en la realización de la investigación, por su asesoría, ayuda y sobre todo una fuente de inspiración.

Índice

RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I. CRISIS Y ADAPTACIÓN	11
Desafíos en época de crisis	11
Consecuencias del COVID-19 en personas de edad adulta avanzada.....	13
Volver a empezar.	17
Objetivo de la Investigación.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
Pregunta General	20
Preguntas específicas.....	20
Justificación.....	21
CAPITULO II. EL TRABAJO Y LA SALUD DEL TRABAJADOR	24
El concepto de trabajo y su efecto en el ser humano.....	24
Factores Psicosociales en siglo XXI.....	25
Salud Laboral en México	28
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	29
Factores Psicosociales.....	30
Factores de Riesgo Psicosocial	33
Riesgos Psicosociales	36
Impacto en la salud del trabajador	38
NOM-035-STPS-2018	40
El concepto de percepción.....	44
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA Y PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	46
Formulación de Hipótesis	46
Diseño	46
Muestra Intencional.....	47
Instrumentos de medición	47

Procedimiento.....	48
CAPÍTULO V. RESULTADOS.....	49
Comparativo febrero- octubre.....	49
Resultados del Cuestionario CGAC-20	58
PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES	63
REFLEXIONES FINALES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	80

INTRODUCCIÓN

En México, el año 2020 pasó por diversos cambios drásticos en la vida de los seres humanos, tanto económicos como sociales, esto a consecuencia del COVID-19, el cual exigió hasta el extremo a las estructuras sanitarias, productivas y sociales en todo el mundo; como resultado de esto, comenzó una crisis de grandes proporciones que le exigió a las personas nuevos desafíos a nivel tecnológico, psicológico, científico y adaptativo. El COVID-19 también puso a prueba las reacciones inmediatas y decisiones basadas en salud pública, conocer los determinantes sociales generó nuevos conceptos en la cotidianidad de las sociedades y, además, el reforzamiento del autocuidado como medida de protección colectiva (Reyes, 2020).

El 31 de diciembre del 2019 las oficinas de la OMS en la República Popular China detectaron una declaración sobre la enfermedad por COVID-19 o *novel coronavirus*, entre los síntomas principales de dicha enfermedad se encontró la fiebre, tos, debilidad general, fatiga, cefalea, mialgia, disnea, náuseas, vómitos y diarrea. De acuerdo con la OMS (2020) entre los que desarrollaron síntomas, la mayoría (alrededor del 80%) se recuperaban de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Aproximadamente el 15% se enfermaba gravemente y requería oxígeno y el 5% se enfermaba gravemente y necesitaba cuidados intensivos. Los adultos de la tercera edad y aquellos con problemas médicos como presión arterial alta, problemas cardíacos y pulmonares, diabetes, obesidad o cáncer tenían un mayor riesgo de desarrollar una enfermedad grave, sin embargo, cualquier persona podía enfermarse de COVID-19, enfermarse gravemente o morir a cualquier edad (OMS, 2020).

El 30 de enero del 2020, con más de 9.700 casos confirmados en China y 106 casos confirmados en otros 19 países, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote era una emergencia de salud pública de interés internacional. Como consecuencias de esto, se cerraron fronteras, se cancelaron eventos y se obligó a los ciudadanos de más de 80 países, a permanecer en confinamiento; donde se vieron afectados directamente los centros de trabajo y las instalaciones educativas.

Desde finales de marzo del 2020 en México millones de personas trabajadoras se quedaron en sus casas, teletrabajando¹ o bien, se afrontaron consecuencias de la crisis como bajas de sueldos o despidos. En los primeros meses de la pandemia se observó una salida masiva de personas de la fuerza laboral y la pérdida de millones de empleos formales e informales (OIT,2020). Dada la incertidumbre y la amplitud del impacto del COVID-19, los psicólogos del trabajo buscaron de manera urgente aplicar el conocimiento actual del campo con el propósito de crear sentido para apoyar a los trabajadores y a las organizaciones.

El análisis que se presenta a continuación se enfoca en los posibles riesgos psicosociales a causa del COVID-19 con relación a la rápida adaptación de nuevas modalidades de trabajo en la que se han visto obligados a migrar trabajadores de edad avanzada. Para poder identificar al trabajador de edad avanzada, es necesario examinar el concepto esencial en el que se sustenta: la edad. En términos generales, el proceso de la

¹ De acuerdo con la OIT (2020) el teletrabajo es una subcategoría del concepto más amplio de “trabajo a distancia”, que engloba a los trabajadores que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) o teléfonos fijos para desempeñar el trabajo remotamente.

vida se ha clasificado etariamente en cuatro grandes grupos: primera edad, segunda edad, tercera edad y cuarta edad. La cuarta edad es un concepto relativamente nuevo, más aún en el ideario social, en el que todavía es usual utilizar el elemento edad para clasificar a las personas en: niños y niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores. A este último grupo se les suele decir también “personas de la tercera edad” (Tarik, 2020). A nivel cronológico se refiere a la edad en función de los años y, a menudo, es fijada por ley bajo denominaciones como “adulto mayor” o “tercera edad”. Es así como la OMS (2015) se encargó de marcar la barrera de entrada a la tercera edad a los 60 años.

CAPITULO I. CRISIS Y ADAPTACIÓN

Desafíos en época de crisis

Como consecuencia del virus y la consiguiente crisis económica se vieron terriblemente afectados en el mundo del trabajo tres aspectos fundamentales: en primer lugar, la cantidad de empleo, en segundo lugar, la calidad de trabajo (con respecto a los salarios y el acceso a protección social) y en tercer lugar los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral (OIT,2020). En México, el 30 de marzo se publicó el acuerdo por el que se declaró emergencia sanitaria por causa de fuerza

mayor, lo cual definió actividades esenciales² y no esenciales³ en la economía. Las actividades no esenciales pararon en su totalidad de manera temporal. Posterior a la fase de emergencia sanitaria, se establecieron semáforos relacionados con la evolución de la pandemia, del color rojo al verde, el rojo indicando el nivel de alerta máxima por contagios y el verde el nivel más bajo de alerta.

Aunque la cuarentena no fue total, ni tan estricta como en otros países, impactó el mercado laboral. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2020) en México cinco meses de pandemia destruyeron más empleos formales que los que fueron creados en todo el 2019. En las tasas de condiciones críticas de ocupación, Chiapas reportó el porcentaje más elevado con 46.8%, seguido de Tlaxcala con 32.6% y Campeche con 30.8 por ciento. Por su parte, Jalisco con 12.1%, Sinaloa y Nuevo León con 13.1% y Querétaro con 14.9%, reportaron niveles inferiores de ocupación en situación crítica en materia de ingresos y horas trabajadas (ENOE, 2020). La Población No Económicamente Activa (PNEA) fue de 43.1 millones de personas (44.5% de la población de 15 o más años de edad) en el tercer trimestre del 2020, cifra superior en 5.5 millones de personas a la del tercer trimestre de 2019.

² De acuerdo al DOF (Diario Oficial de la Federación) las actividades denominadas esenciales, son las consideradas de vital importancia para el funcionamiento óptimo del país durante la pandemia del coronavirus o cualquier otra emergencia sanitaria, rama médica; paramédica y administrativa, seguridad pública y la protección ciudadana y aquellos sectores que se consideran esenciales para el funcionamiento fundamental de la economía.

³ El Gobierno Federal denominó actividades no esenciales todas aquellas que no se destinaron a servicios o productos de primera necesidad o relacionados con atención a la pandemia, como establecimientos dedicados al entretenimiento, actividades deportivas, culturales, eventos políticos, religiosos y sociales.

Analizando los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y empleo (ENOE) y realizando un ejercicio comparativo entre los datos del primer y tercer trimestre del año 2020, se identificó que en Querétaro hubo un aumento en la población económicamente activa (PEA) desocupada, pasando de 32,954 a 71,734 lo cual al convertirse en tasa de desocupación pasó de ser un 3.55% a un 8.16% en únicamente tres meses. Acotando a la población de interés para la presente investigación la sumatoria de PEA desocupada para el rango de edad de 45 a 64 años de edad, tuvo un aumento de 6,292 a 12,326 siendo este grupo el más afectado hablando de tasa de desocupación con un aumento de más del doble.

Enfocando el análisis en los sectores de la actividad económica, el sector terciario (servicios) fue por mucho el sector con mayor impacto por la emergencia sanitaria, ya que en tan solo tres meses en el estado de Querétaro se perdieron más de 44,500 empleos, en comparación con el sector primario (agricultura y ganadería) que tuvo un aumento en el número de trabajadores, pasando de 12,900 a 18.700. Por último, el sector industrial o secundario tuvo pérdidas de 31,000 empleos (INEGI, 2021).

Consecuencias del COVID-19 en personas de edad adulta avanzada.

Si bien, todos estuvieron en riesgo de contraer COVID-19, las personas de la tercera edad tuvieron aun mayor probabilidad de enfermarse gravemente si se infectaban, con una tasa cinco veces mayor que la media (OMS, 2020). Como consecuencia de esto, dicha población se vio en diversas complicaciones debido a las múltiples restricciones, dentro de las cuales se les prohibió el ingreso a comercios, restaurantes, parques e incluso centros de trabajo, esto con la intención de salvaguardar sus vidas. Cabe destacar que, a nivel

cuantitativo, la tercera edad carece de exactitud, hablar de trabajadores de edad avanzada significa reflexionar sobre un grupo de personas en situación de vulnerabilidad. Dicho de otro modo, se vuelve erróneo precisar lo impreciso, y determinar a partir de qué edad, pueden o no verse afectadas las personas por ese factor en el mercado de trabajo, de modo que los períodos prolongados de aislamiento durante la cuarentena tuvieron graves repercusiones en la salud mental de muchos adultos mayores (N.U., 2020).

A esto se le suma un factor importante, la necesidad de adaptación mundial hacia las TIC⁴ (Tecnologías de la Información y Comunicación) donde su inclusión digital era menos probable en comparación con los jóvenes y adultos⁵. Esto, debido a que tenían un acceso limitado a las tecnologías digitales y muchos carecían de los conocimientos necesarios para explotarlos plenamente. Dicho factor “nuevo” distingue a las personas mayores de los grupos de población más jóvenes, como se mencionó con anterioridad, de hecho, las estadísticas de TIC disponibles para América Latina muestran que el grupo etario de personas mayores es el más aislado de las tecnologías digitales, lo que da cuenta de una profunda brecha de la era digital (Sunkel, 2019).

La brecha digital es un concepto dicotómico que se utilizó por primera vez en los años noventa para hacer referencia a la brecha que se estaba creando entre los países, los grupos sociales y las personas que tenían acceso a las tecnologías digitales y los que no lo tenían

⁴ Las TIC se definen como el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información, es decir, que permiten acceder, producir, almacenar, difundir y transferir información (Zapien, 2013).

⁵ De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social (2021) se considera juventud de los 14 a los 26 años, y adultez de los 27 a los 59 años.

(Facer, 2007). Este concepto es pertinente cuando se refiere a la realidad de los países en desarrollo con una población en proceso de envejecimiento y donde las tecnologías digitales pueden tener un profundo impacto en la vida de las personas mayores. Castaño (2008) afirma que si bien, la brecha digital puede parecer de carácter tecnológico, es más bien de tipo social. Esto se debe a que la brecha digital se relaciona con otros factores que inciden en la exclusión social (como los recursos económicos, la disponibilidad de tiempo, los conocimientos, las aptitudes y el bagaje cultural y lingüístico). La brecha digital puede explicarse por los distintos intereses, necesidades, experiencias, actitudes y valores de cada grupo de edad.

De acuerdo con Las Naciones Unidas (2020), en 2015, había 901 millones de personas de 60 años o más en el mundo. Se prevé que ese número aumente a 1.400 millones para el 2030. Según las estimaciones, el tamaño de la población de esta edad crecerá a un ritmo sumamente rápido. Se pone especial importancia a esta cifra debido a que es necesario integrar a las personas mayores al mundo digital, porque en los próximos años ellos representarán un gran porcentaje de dicha población.

La migración tecnológica no sólo trajo consigo consecuencias negativas en la población, también trajo retos para todas las áreas de conocimiento y oportunidades para la investigación y el desarrollo, también fue un instrumento clave con efectos directos en la educación, la salud y los servicios públicos. Esto debido a que las TIC se convirtieron en una ventana al mundo durante el confinamiento que permitió a las personas seguir conectadas tanto con la familia, amigos, pero sobre todo fue un aliado para que las empresas pudieran seguir en su desempeño organizacional. Permitiendo que a distancia se

realizaran, comunicaran y evaluaran las actividades que se desarrollaban para el cumplimiento de los objetivos y visiones organizacionales.

Alcalá (2016) vincula el uso, empleo y aprovechamiento de las TIC a las dimensiones de calidad de vida: salud (tener buena salud), habilidades funcionales (valerse por sí mismo), las condiciones económicas (tener una buena situación económica), las relaciones sociales (mantener relaciones con la familia y los amigos), la actividad (mantenerse activo), los servicios sociales (acceder a adecuados servicios sociales y sanitarios), la calidad en el propio domicilio y en el contexto inmediato (tener una vivienda cómoda y calidad de medio ambiente), la satisfacción de la vida (sentirse satisfecho con su propia vida) y las oportunidades culturales y de aprendizaje (tener la oportunidad de aprender cosas nuevas).

El COVID-19 tuvo repercusiones en la mayoría de los sectores, principalmente en el secundario y terciario, obligando a los trabajadores de todas las edades a adaptarse a las TIC en los diferentes tipos de puestos, empresarios, auxiliares administrativos, docentes, entre muchos otros. Es importante hacer hincapié en las necesidades y áreas de oportunidad de las distintas generaciones a lo largo de dicha transición con el objetivo de mejorar y agilizar su adaptación. El objeto de la presente investigación fueron personas de edad avanzada las cuales brindan servicios de capacitación y consultoría al sector secundario, en su mayoría sin conocimiento alguno de plataformas tecnológicas, donde se vieron en la necesidad de enfrentarse a un largo proceso de aprendizaje.

Volver a empezar.

La empresa que, para fines de la presente investigación, brindó su información; se dedica a la consultoría en gestión de calidad, ambiental y seguridad e higiene en la zona de Querétaro y Bajío, dentro de los servicios que ofertan se encuentra la capacitación, auditoría, consultoría y cumplimiento legal en industrias de giro automotriz, químico, ensamblador, aeronáutico y alimenticio. La estrategia empresarial se ha basado en contratar profesionistas altamente especializados con más de 20 años en la industria, en su mayoría trabajadores recientemente jubilados con la intención y ganas de seguir trabajando; el objetivo de dicha estrategia es, que los instructores puedan transmitir tanto su conocimiento en temas de seguridad industrial y cumplimiento normativo como su experiencia personal con relación a la gestión empresarial y medidas de seguridad para poder así lograr concientizar y hacer reflexionar a mayor profundidad a los trabajadores que capaciten.

En febrero del 2020, se presentó en México el primer caso de COVID-19; consecuencia de la gravedad y desconocimiento de la enfermedad, en marzo del mismo año, se declaró estado de emergencia sanitaria, obligando a resguardarse en cuarentena. Se difundió información de la población más vulnerable a dicha enfermedad en México, de tal forma que el 80% del equipo entró en esa categoría. Derivado del confinamiento y de la situación en la cual se encontraba la mayoría del equipo, se vieron en la necesidad de buscar alternativas para continuar ofreciendo sus servicios a la industria sin exponer a su personal y adecuarse a la nueva necesidad del mercado. La empresa decidió migrar su contenido presencial a formatos en línea, tanto cursos virtuales como capacitaciones a distancia,

inaugurando un nuevo proyecto y viéndose así en la necesidad de formar a los instructores en diferentes plataformas, métodos de enseñanza y cursos.

Las capacitaciones siempre se impartían de forma presencial, dentro de dichas capacitaciones los instructores manejaban un trato cálido y estrecho con los participantes, creando un ambiente de discusión y reflexión, se utilizaban herramientas de gamificación⁶ y trabajo en equipo para reforzar los conocimientos. Al comenzar el proceso de migración tecnológica de forma repentina, toda la organización se vio en múltiples dificultades para adaptarse a la nueva modalidad de trabajo ya que no estaban familiarizados con ninguna de las plataformas. El principal servicio ofrecido por la empresa es la capacitación, al verse en la necesidad de modificar los métodos de trabajo (impartición de cursos en línea) y la incertidumbre por la continuidad de las mismas, provocó en los instructores sentimientos de inseguridad, a tal grado que se tomó la decisión inclusive, de darse de baja de manera voluntaria.

De acuerdo con Salgado Roa et al. (2018), los cambios profundos poseen una mayor influencia en la organización y cultura organizacional y su principal característica es la dificultad para ser generados a consecuencia del profundo impacto que tienen en los trabajadores. Las reacciones iniciales propias y de carácter con relación a la resistencia al cambio e innovación (muchas veces emocional de los trabajadores) son normales y predecibles, debido a la modificación de los comportamientos y rutinas que hasta el

⁶ La gamification (en lengua española “Gamificación” o “ludificación”) sugiere en este sentido, el poder utilizar elementos del juego, y el diseño de juegos, para mejorar el compromiso y la motivación de los participantes (Contreras, 2016).

momento les proporcionaban comodidad y seguridad (Salgado, 2018). Además, el cambio organizacional exige un esfuerzo ya sea intelectual o físico que provoca inquietud, incertidumbre, temores, desconfianza y sensación de riesgo” (Porret, 2010).

Cualquier cambio social estructural produce momento de desajuste, en el cual las instituciones construidas para gestionar las condiciones previas, con sus procesos y pautas administrativas asentadas, chocan (por así llamarlo) con una nueva realidad que impone otras normas de gestión y mecanismos de poder en los que hay que adaptarse y hacer obedecer el nuevo marco (Martí-Noguera, 2018). La presente investigación buscó entender cómo impactó en los instructores la migración tecnológica y las nuevas formas de trabajo; mediante un comparativo de dos resultados del cuestionario “Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial” (NOM-035-STPS-2018) uno aplicado en febrero del 2020 anterior a la pandemia con las formas tradicionales de trabajo y otro cuestionario aplicado en octubre del 2020. De igual manera se complementó con el Cuestionario de Gestión y Análisis del cambio 2020 (de elaboración propia) enfocado en la percepción sobre el impacto y adaptación de los instructores con relación a las nuevas formas de trabajo.

Objetivo de la Investigación

Objetivo General

Conocer cómo han impactado las nuevas formas de trabajo ocasionadas por el covid-19 en el nivel de riesgo psicosocial y en la percepción del cambio de los instructores de una PYME, dedicada a la consultoría, capacitación y gestión.

Objetivos Específicos

- ❖ Comparar los resultados de la Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial basada en los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018 realizadas a los instructores en febrero y octubre del año 2020.
- ❖ Analizar la percepción de los instructores con relación al proceso de migración tecnológica mediante el Cuestionario de Gestión y Análisis del cambio 2020.

Pregunta General

¿Cómo ha impactado la migración tecnológica en el nivel de riesgo psicosocial de los instructores que trabajan en la PYME?

Preguntas específicas

¿Cómo se han visto afectados los resultados de la Identificación de los Factores de Riesgo NOM-035 por el proceso de migración tecnológica que atravesaron los instructores a causa de la pandemia COVID-19?

¿Cuál es la percepción de los instructores con relación a su proceso de migración tecnológica?

Justificación

Aún se desconocen muchos detalles relacionados con el COVID-19. Lo que está claro es que se trata de un virus enormemente contagioso y entre las personas con alto riesgo de contraer la infección por COVID-19 se incluyen las personas de edad adulta avanzada. A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento, una gran parte de la fuerza laboral tuvo que quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitieran. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo, como las que no, enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más grande en la historia.

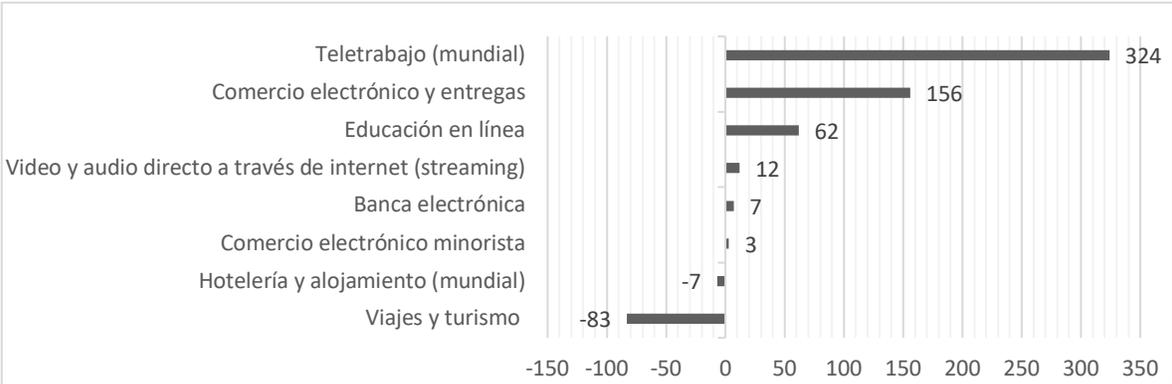
Los datos reunidos por la Oficina Nacional de Estadística de Malta a través de su encuesta sobre la fuerza laboral demuestran que, si bien en 2019 el 12% de las personas empleadas tenían acuerdos de teletrabajo, esta cifra había aumentado al 33% a finales de marzo de 2020 y seguirá en aumento (OIT, 2020). Si bien, el teletrabajo o *home office* no es una realidad nueva, su práctica ha tomado bastante tiempo; esta inició en la década de los setenta como consecuencia de la crisis del petróleo en Estados Unidos. El teletrabajo se utilizó como una medida para el ahorro de energía y para enfrentar la escasez de combustible que impedía a los empleados transportarse a sus lugares de trabajo.

En la década de los 90 se amplió su adopción inicialmente para ejecutivos y, posteriormente se lanzaron programas para los trabajadores interesados en dicha modalidad ya que esta significaba una reducción de costos fijos y desplazamientos al igual que un mayor aprovechamiento del tiempo libre (Gallusser, 2005). Pero no fue hasta el 2007 que el

teletrabajo se adoptó en México para desarrollar actividades comerciales (Sánchez, 2012) dando como resultado un porcentaje muy bajo de personas familiarizadas con dicha modalidad y en su mayoría adultos jóvenes.

Actualmente, las cifras indican que esta innovación ha prosperado en contextos de inestabilidad tras la crisis, momentos en los que la inseguridad garantiza planteos pragmáticos para el desarrollo económico. La necesidad de millones de trabajadores por teletrabajar como respuesta del COVID-19 aceleró las recientes tendencias de trabajo remoto de forma exponencial. De acuerdo con la CEPAL (2020), entre el primer y segundo trimestre de 2020, el uso de soluciones de teletrabajo aumentó un 324% y la educación en línea, más del 60% (Figura 1).

Figura 1. América Latina (5 países): cambios en el nivel de actividad según sector entre el primer y segundo trimestre de 2020 en función del tráfico en sitios web y uso de aplicaciones.



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2020, sobre la base de datos de SimilarWeb. Nota: La información empleada corresponde a: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México.

El aumento exponencial en el uso de estas plataformas, que al parecer será irreversible, plantea a los países la necesidad de fortalecer sus marcos regulatorios y normativos, que por el momento son escasos, casi inexistentes, así como las políticas de competencia para evitar abusos de poder de mercado que se podrían derivar del aumento de la concentración; por ejemplo, el cobro excesivo por los servicios (CEPAL, 2020). En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa (OIT, 2020).

En cuanto a la incorporación por parte de los adultos mayores, la razón es clara: la formación previa necesaria y la percepción de inseguridad hacen que muchos se incomoden al incorporar el teletrabajo en su vida, sin embargo, esta tendencia está cambiando, y cada vez más, las TIC promueven la integración de los adultos mayores. Es por esto que, el teletrabajo es el motor y herramienta que permite la inclusión socio laboral y la participación de las personas en las actividades socio económicas (OIT, 2020). Dicha integración y participación en los adultos mayores es importante ya que después de la jubilación no sólo ofrece una oportunidad de incrementar sus ingresos económicos, sino también de tener sentimientos de realización e inclusión, y como resultado de esto motivación.

Promulgar políticas y programas de empleo en general que faciliten la participación de adultos mayores es una tarea que aún sigue pendiente, reconocer la experiencia y el liderazgo de manera positiva, es un valor que suma a la comunidad y sostiene los cimientos como base de un país. Por ello el desafío es mejorar las oportunidades de envejecer

activamente⁷ (Castaño, 2008). Es por esto que, la presente investigación buscó analizar y dar seguimiento al proceso de adaptación en las nuevas formas de trabajo, brindando una herramienta que se enfoque en la salud laboral de los trabajadores. Con esta investigación también se buscó fomentar el estudio del proceso de adaptación tecnológica en personas de edad adulta avanzada e invitar a investigaciones futuras sobre los beneficios del teletrabajo.

CAPITULO II. EL TRABAJO Y LA SALUD DEL TRABAJADOR:

ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN.

El concepto de trabajo y su efecto en el ser humano

Desde una perspectiva marxista, el trabajo se considera la actividad que los seres humanos realizan para transformar la naturaleza en los bienes necesarios para su subsistencia. El trabajo ha permitido a lo largo de la historia humanizarnos; dicha actividad ha ido adaptándose a las necesidades del capitalismo y a sus transformaciones, por lo que hoy en día continúa cambiando radicalmente conforme va moviéndose la revolución tecnológica, haciéndose más flexible, lo cual repercute directamente en los trabajadores (Canroy, 2001).

Inevitablemente el trabajo se vuelve fundamental en la vida del ser humano, ya que gracias a este se pueden adquirir recursos económicos, los cuales facilitan el desarrollo y

⁷ Para la OMS (1999) el envejecimiento activo es el proceso de aprovechar al máximo las oportunidades para tener bienestar físico, psíquico y social durante toda la vida. El objetivo es extender la calidad de vida, la productividad y la esperanza de vida a edades avanzadas y con la prevalencia mínima de discapacidad.

permiten a las personas sobrevivir, y no sólo eso; el trabajo tiene grandes ventajas ya que no sólo es fuente de riquezas materiales, sino también espirituales, porque forma parte muy importante del sentido que le asignan los individuos a sus propias vidas. A nivel psicosocial es fuente de interacción con otros, ya que permite satisfacer necesidades de pertenencia. De acuerdo con Maslow (1954) la pertenencia forma parte de una necesidad básica humana, con base a esto, Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema y Collier (1992) identificaron como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes.

En este sentido, la pertenencia es un elemento importante para la salud mental y el bienestar social, que se asocia al funcionamiento psicológico y social. De igual manera el trabajo genera satisfacción; de acuerdo con Spector (2002), la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por último, el trabajo también puede constituirse en fuente de desarrollo profesional y personal, este tiene como objetivo ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento en determinada carrera en la empresa, o para estimular su eficiencia y productividad en el cargo que realiza, brindándole sentimientos de satisfacción, realización y calidad de vida.

Factores Psicosociales en siglo XXI

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente, este se originó en el último cuarto del siglo pasado. Es a partir de ahí que de forma muy ambigua se comenzó a hablar de estos. Una de las primeras referencias oficiales del tema apareció en

1984 en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (Moreno, 2011). Desde el primer momento de su formulación se insistió en la importancia de sus efectos y complejidad.

Los factores psicosociales en el trabajo han ido cambiando a lo largo de toda la historia. Se podría decir que el mismo concepto es un logro, ya que durante mucho tiempo no tenía sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era a su suerte (Moreno, 2011). El objetivo principal del trabajo era obtener resultados en el menor tiempo, a costa de los mismos trabajadores.

Las primeras listas de riesgos psicosociales fueron amplias y abarcaban gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos (OIT, 1986). Dentro de las consecuencias de los riesgos se encontró que estaban expuestos a corto, mediano y largo plazo, por ejemplo: físicos, químicos, biológicos, entre otros. Lo anterior involucra enfermedades y accidentes, algunas veces mortales y otras graves (Muñoz, 2018). No es casualidad que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones psicopatológicas o psiquiátricas.

Ahora bien, es importante remarcar que conforme pasa el tiempo los sistemas de trabajo se ven influenciados por coyunturas sociales como la globalización de la economía, la

internalización de los mercados, la competitividad y las innovaciones tecnológicas (Blanch J, 2010). Desafortunadamente como consecuencia de esto se tienen sistemas de trabajo que se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores, un mayor énfasis en el trabajo mental que en el físico, la utilización de entornos virtuales de trabajo, entre otras estrategias que buscan supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en el mundo contemporáneo (Charria et al, 2011).

De acuerdo con Anastasio Ovejero (2006) debido a las nuevas formas de organización y su transformación a lo largo de la historia, se van implicando nuevos riesgos y oportunidades de diferente naturaleza, pues inciden sobre las relaciones que ahí se construyen, el bienestar, la motivación y la aparición de enfermedades profesionales. Como consecuencia, se puede relacionar con indicadores de calidad, eficiencia, rotación, ausentismo y accidentalidad.

Peiró (2004) señala que algunas de las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad de los trabajadores están relacionadas con los siguientes aspectos:

El trabajo pasa de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre. El incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requieren una mayor capacidad de adaptación. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han representado una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefine así el contexto físico y social del trabajo con relación al grupo de trabajo, la supervisión, su vida y el entorno familiar.

La introducción de TIC afecta la salud de los trabajadores; por ejemplo, la introducción de ordenadores o pantallas de visualización de datos en un número cada vez mayor, ha generado preocupación por sus efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Además, los procesos de automatización del trabajo pueden incrementar la exigencia psíquica de manera importante, al disminuir la autonomía del trabajador y aumentar la demanda de la tarea (Peiró, 2004).

Entonces, aunque desde los inicios de la humanidad, el trabajo ha resultado importante en la determinación del crecimiento integral, pues lleva a las personas a alcanzar metas y objetivos dentro de una organización, este también puede afectar la salud física o psicológica, dependiendo del entorno y de los factores en los cuales el ser humano se desenvuelva para ejecutar su tarea (Muñoz, 2018). No obstante, cuando se adoptan medidas preventivas con relación a los factores de riesgo psicosocial, se puede obtener una reducción considerable de los costos económicos, incapacidades, ausentismos y sociales, incrementando así el compromiso de los trabajadores.

Salud Laboral en México

La salud laboral continúa siendo un tema de preocupación actual en las empresas y se ha desarrollado una mayor conciencia en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en salud ocupacional en la mayoría de los países. Las legislaciones en salud laboral han permitido un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos en las empresas. Sin embargo, con los riesgos psicosociales ha

significado una mayor dificultad, pues requieren metodologías de diferente naturaleza. En México el tema de salud laboral a nivel psicológico es relativamente nuevo, uno de los primeros pasos que dio el país en materia laboral fue la implementación de la llamada NOM-035-STPS-2018.

El proyecto de elaboración de dicha Norma Oficial Mexicana se publicó en octubre de 2016, y recibió diversos comentarios por expertos en la materia. Tras casi dos años de discusión y modificaciones al proyecto inicial, finalmente la Norma fue publicada en el DOF (Diario Oficial de la Federación) el 23 de octubre de 2018, entrando en vigor algunas de sus disposiciones al año siguiente de su publicación y otros tantos a los dos años siguientes de dicha fecha (Villatoro, 2018). El objetivo de dicha norma es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los Factores De Riesgo Psicosocial (STPS, 2018).

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Para efectos de la presente investigación es de gran relevancia definir las diferencias entre los Factores Psicosociales, los Riesgos Psicosociales y los Factores De Riesgo Psicosocial, frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas.

Factores Psicosociales

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad (Moreno,2011).

De acuerdo con la OIT (1986) Los Factores Psicosociales en el trabajo por una parte son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por otro lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Es así como, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. De esta forma entonces, se puede entender que las consecuencias del descuido de tales factores caen tanto en la salud del trabajador como en la empresa. Lamentablemente, se ha insistido, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos.

Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto. La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como

la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud (Vieco, 2014).

Los efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (Vieco, 2014). Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla no. 1.

Tabla N° 1 Listado de Factores Organizacionales

Factores Organizacionales	
Política y Filosofía de la organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional

	Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos

Factores Laborales	
Condiciones de Empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del Puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el Trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales muy amplias y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. En este sentido, los

factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente (Moreno y Báez, 2012).

Factores de Riesgo Psicosocial

La combinación de los factores organizacionales y psicosociales disfuncionales que provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de riesgo de estrés. Tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y son factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

De igual manera, los Factores De Riesgo Psicosocial o de estrés se definen como factores con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores, ya sea de manera psicológica o física; dentro de estos se diferencian distintos tipos de trastornos como los músculo-esqueléticos, el estrés laboral, el ausentismo laboral, el incremento en la frecuencia y severidad de accidentes del trabajo, los conflictos en la relación trabajo-familia, los trastornos del sueño y las alteraciones en la salud mental como trastornos del afecto-depresión y trastornos de la ansiedad (Vieco,2014).

Así como el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo. La tabla no. 2 muestra algunas opciones posibles.

Tabla N° 2 Factores de riesgo psicosocial

Factores de Riesgo Psicosocial	
Contenido Del Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga Y Ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente Y Equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura Organización	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones Interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social

Rol En La Organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo De Carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Como plantean Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. El estrés-distrés resultante de factores de riesgo psicosocial en el lugar del trabajo es el precursor de trastornos como la depresión, y ello ha sido documentado por diversos autores en todo el mundo. Se calcula que la prevalencia de depresión debida a factores de riesgo psicosocial de origen laboral se encuentra entre el 12% y el 23%. Así mismo, la tasa de incidencia oscila entre el 3% y el 7%. Esto significa que cada año hay un grupo importante de nuevos casos de depresión entre la población trabajadora del mundo, e incluso algunos estudios muestran su relación con el suicidio (Allgaier et al., 2009).

Por otro lado, los trastornos de ansiedad prevalentes en trabajadores de distintos sectores de la economía y en diversos países se reflejan en incapacidades, ausentismo y deterioro de la salud en el trabajo (Griffin et al., 2007). Desde los años ochenta, Christina Maslach acuñó el concepto de burnout y definió las tres dimensiones patológicas de la entidad clínica: agotamiento emocional crónico, cinismo o despersonalización y baja eficacia profesional (Martínez, 2010).

Riesgos Psicosociales

En los últimos años, probablemente a partir de la primera década del XXI, se comenzó, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente, pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales. Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. De acuerdo con la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (EU-OSHA), los riesgos psicosociales se definen como aquellos factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud física, social o mental de los trabajadores de forma importante (Moreno y Báez, 2012). Los principales riesgos psicosociales son: El estrés

laboral, violencia en el trabajo, el acoso laboral, el acoso sexual, el Burnout, el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional.

Es necesario remarcar que este planteamiento no disminuye la importancia de los Factores Psicosociales, ni de los Factores De Riesgo Psicosocial, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (Griffiths, 1999). Los efectos negativos de los Factores De Riesgo Psicosocial, por ejemplo, la carga cognitiva, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, depende de la intensidad de la respuesta de estrés y cómo lo maneja cada persona.

Los Riesgos Psicosociales laborales no son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los Factores de Riesgo Psicosocial. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los Factores De Riesgo Psicosocial o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencia propia que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos (Moreno y Báez, 2012). Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Entre los factores psicosociales y los riesgos psicosociales hay otras diferencias importantes, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de las constituciones nacionales

actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional.

Otras diferencias entre ambos consisten en la gravedad y globalidad de las consecuencias de los riesgos psicosociales, lo que entraña repercusiones que van desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia y de acoso laboral o sexual (Moreno, 2011).

Impacto en la salud del trabajador

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias. A continuación, se presenta la evidencia científica obtenida en los últimos años en cuanto a las repercusiones que los principales riesgos psicosociales tienen en la salud de los trabajadores. Aunque la exposición se centra en estudios europeos, algunos otros han sido incluidos por su relevancia. La siguiente tabla muestra una visión de conjunto.

Tabla nº 3 Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

Consecuencias/Efectos	
Problemas Relacionados Con La Salud	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes Ante La Empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos De Trabajo	Rotación de personal Bajas laborales Duración de las bajas
Costes Económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Fuente: Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

La identificación del riesgo supone la discriminación de los posibles factores de riesgo y estrés, así como de los riesgos laborales que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores (Moreno y Báez, 2012). El número de Factores De Riesgo Psicosocial es difícil de delimitar y supone un campo abierto, aunque se hayan precisado algunos de los elementos más importantes como es estrés de rol (Kahn et al., 1964), el contenido del trabajo (Karasek, 1979) y el equilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996)

El enfoque europeo para la evaluación de riesgos se centra en la determinación de los indicadores de riesgo. Una vez identificado el riesgo, parece preciso fijar las formas en que puede presentarse. La primera fase de la evaluación consiste en la búsqueda de indicadores correctos (Roozeboom, Houtman, van den Bossche, 2008). De la misma forma que en Seguridad, Higiene y Ergonomía se lleva un largo proceso, la evaluación de los riesgos psicosociales debe establecer criterios acordados y consensuados.

Un indicador se ha definido como un concepto que es operacionalizable (WHO, 2004), es decir que los elementos a evaluar tienen que tener bien definidas las variables, descritas y de alguna forma cuantificadas. Como en tantos otros casos de medición, el resultado es una aproximación que puede ser contrastada, comprobada y replicada, y que supone un consenso inicial sobre algunas de las características fundamentales de la realidad a medir (Dhondt y Houtman, 1997).

NOM-035-STPS-2018

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo-Identificación, Análisis Y Prevención, también conocida como NOM-035, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018. Como se menciona con anterioridad, está se enfoca en establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los *Factores De Riesgo Psicosocial*, así como para promover un *Entorno Organizacional Favorable* en los centros de trabajo.” (STPS, 2018).

Es pertinente enfatizar que esta norma no es una evaluación psicológica para los trabajadores (valores, actitudes, personalidad etc.), ni identifica trastornos mentales, ni mide el estrés al que está sometido el trabajador. Esta se enfoca en identificar los *Factores De Riesgo Psicosocial* relacionadas con: Las condiciones en el ambiente de trabajo, Las cargas de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo y rotación de turnos que excedan los establecido por la LFT, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y relaciones negativos en el trabajo y la violencia laboral: acoso, acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos (STPS, 2018).

La NOM-035 identifica a tres tipos de centros de trabajo acorde a su número de trabajadores: centros de trabajo de hasta 15 trabajadores, los cuales quedan exentos de aplicar las evaluaciones; centros de trabajo de 15 hasta 50 trabajadores, los cuales deben aplicar el Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y la Identificación de riesgo psicosocial; y, los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, los cuales deben de aplicar el Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, Identificación de los *Factores De Riesgo Psicosocial* y la Evaluación del Entorno Organizacional en los centros de trabajo (STPS, 2018).

La NOM-035 entró en vigor en dos fases: la primera, el 23 de octubre de 2019, denominada política y medidas de prevención, en la que se identificará a los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y en la que habrá difusión de la información; y, la segunda, el 23 de octubre de 2020, llamada identificación y análisis de los *Factores De Riesgo Psicosocial* en la que se realizarán actividades de evaluación del

Entorno Organizacional, se tomarán las medidas y acciones de control y se practicarán exámenes médicos. “Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas” (DOF, 2018).

Para obtener la calificación se debe considerar la Tabla 4, que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio. Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio
- 2) Calificación de la categoría. Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría.
- 3) Calificación final del cuestionario. Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Tabla n°4

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado

Factores propios de la actividad		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Limitada o inexistente capacitación
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
		Características del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
Violencia	Violencia laboral	

Fuente: Recuperado del Diario Oficial de la Federación, 2018

Por último, es de gran relevancia destacar que el concepto de Factores Psicosociales alude a interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, así como a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo considerando sus experiencias y su percepción (Luna Chavez, 2019).

El concepto de percepción

Robbins (2009) señala que la percepción es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con el objetivo de asignar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe es diferente de la posible realidad objetiva. La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad juegan un papel importante en la conformación de percepciones particulares.

Es por esto que, el proceso perceptivo se encuentra en constante transformación, conforme el ser humano adquiere conocimiento de nuevos estímulos, el proceso de reorganización cerebral va cambiando y los integra de forma diferente; sin embargo, no se puede decir que todo se reduce a una sola recepción de estímulos, por el contrario, todo esto exige una activación importante de funciones complejas siendo básicas para ello la atención y la memoria (Vilatuña,2012).

La percepción es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucradas y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. La selección y la organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas de los seres humanos.

3.6 Importancia de la percepción en una organización

Detrás de cada realidad hay muchas creencias, hábitos, actitudes, experiencias y expectativas que procesan los estímulos, generan conceptos y determinan lo que se realiza en el ambiente. Se mira e interpreta la realidad desde modelos mentales. Estos son los “filtros” a través de los cuales el entorno adquiere un orden (Manucci, 2004). La percepción va a determinar las acciones y movimientos de las personas en su entorno, haciendo que esto sea un arma de doble filo en las organizaciones. Según el esquema de pensamiento va a mirar la realidad de una manera diferenciada.

Entender qué es lo que los trabajadores sienten respecto a la empresa, su equipo de trabajo y el entorno dentro de la organización permite implementar acciones para mejorar el ambiente laboral, la motivación y la productividad. Una percepción laboral positiva trae consigo muchos beneficios, tanto al empleado como a la empresa. La productividad, la satisfacción, la competitividad, la motivación, la creatividad y la competitividad son algunos de los parámetros que aumentan dentro de la organización si se cuenta con un buen clima laboral que sea percibido correctamente por los colaboradores.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA Y PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

Formulación de Hipótesis

Se considera que, debido a la contingencia sanitaria que se atravesó y la necesidad de las empresas por trabajar desde casa; los instructores de la empresa como consecuencia del inesperado proceso de cambio incrementarán en los niveles de riesgo psicosocial en comparación a los resultados de la aplicación realizada en febrero, dando como resultados trabajadores con un mayor nivel de riesgo.

Diseño

La presente investigación corresponde a un estudio de caso, con un enfoque cuantitativo y cualitativo; mediante la comparativa de dos cuestionarios de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con una diferencia de 8 meses en cada aplicación. Los resultados de dicho cuestionario están enfocados en el área de capacitación de la organización.

Se complementa con el cuestionario CGAC-20 (Cuestionario de gestión y análisis del cambio 2020) compuesto por ocho reactivos en escala Likert, más cinco preguntas abiertas; ambas relacionadas con el proceso de cambio en el que se han visto obligados a adaptar los instructores con relación la migración tecnológica y las nuevas formas de trabajo, desde su percepción.

Muestra Intencional

Se definió la muestra dentro del área productiva de la organización, los instructores. El presente estudio se comprendió por once trabajadores, ocho hombres y tres mujeres, las edades oscilaron entre los cincuenta y dos y sesenta y seis años, con una media de edad de 59 años. El estudio se realizó en una empresa especializada en capacitación, consultoría y gestoría en materia de seguridad, calidad y medio ambiente, en la ciudad de Querétaro, México. Todos los participantes han trabajado en la empresa mínimo cinco años.

Instrumentos de medición

El instrumento de medición utilizado fue el formato del Sistema Integrado de Gestión FO-SIG-13-01 Evaluación 360° que utiliza la empresa, el cual se basa en los lineamientos establecidos de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-identificación, análisis y prevención, validado por la Secretaría del Trabajo y Prevención Social.

El cuestionario CGAC-20 (Cuestionario de Gestión y Análisis del cambio 2020) relacionado con la migración tecnológica y las nuevas formas de trabajo desde la percepción de los instructores, está compuesto por 8 reactivos en escala Likert complementado de cinco preguntas abiertas, es validado mediante la guía práctica de la Organización Internacional del Trabajo (2020) “*El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*” complementado con una investigación de la OIT (2020) “*Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia*”. Se les dio

seguimiento periódico a las capacitaciones en línea realizada por los instructores, dando retroalimentaciones y capacitaciones a los instructores; para poder analizar a mayor profundidad su proceso de adaptación.

Procedimiento

La realización del presente proyecto se dividió en cuatro etapas: Investigación, Planeación, Ejecución y Análisis de Resultados y Entrega.

Durante la primera etapa se interactuó con la alta dirección de la organización, esto con el objetivo de conocer los procesos productivos, operaciones y discutir las necesidades y problemáticas, principalmente derivadas del COVID-19; el 25 de septiembre del 2020 se tuvo una capacitación de la NOM-035-STPS para poder comprender a profundidad el concepto teórico y práctico de la norma, además, la alta dirección brindó los resultados de la Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial aplicada en febrero.

Durante la etapa de planeación se tuvo otra reunión con la alta dirección, para definir las líneas de investigación y la utilidad de los resultados. Para fines de la investigación, se decidió aplicar el cuestionario de Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial incluido en la NOM-035-STPS-2018 y compararlo con el resultado obtenido en febrero del mismo año. De igual manera se diseñó un cuestionario adicional que incluye preguntas referentes al proceso de cambio con relación a la migración tecnológica y nuevas formas de trabajo con el fin de entender a profundidad la percepción de los trabajadores y proponer soluciones a los presuntos factores de riesgo psicosociales alarmantes.

La ejecución del proyecto se realizó de manera virtual, esto derivado del confinamiento obligatorio. Se le compartió a los once instructores involucrados en el proceso de migración tecnológica la *Encuesta de Identificación*, junto con el cuestionario de migración tecnológica, CGAC-20 (Ver Anexo 2). Se les pidió se contestará a la brevedad y siempre en el entendido de la confidencialidad de su información. En un lapso de tres días hábiles, todos los instructores compartieron su encuesta contestada sin ningún inconveniente.

En la última etapa se vaciaron los resultados obtenidos en las encuestas, realizando las comparaciones pertinentes y gráficas mediante Excel, facilitando la realización de las comparaciones. Por último, se tuvo una junta de cierre con la alta dirección, donde se compartieron los resultados y se le informó a la empresa las recomendaciones y posibles pasos a seguir.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

Comparativo febrero- octubre

Para analizar las encuestas realizadas, se utilizó una hoja de cálculo, en la cual se vació toda la información recabada durante la aplicación. Para obtener la calificación de los cuestionarios individuales y generales de la empresa, se utilizaron los lineamientos establecidos por la STPS en la guía de referencia II, para conocer la calificación final

del cuestionario y las calificaciones de cada categoría y dominio se utilizó el siguiente criterio:

Tabla 5. *Criterios para la calificación final del cuestionario*

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

Fuente: Recuperado del Diario Oficial de la Federación, 2018

Tabla 6. *Criterios para la calificación de cada Categoría del cuestionario*

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

Tabla 7. *Criterios para la calificación de cada Dominio del cuestionario*

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: Recuperado del Diario Oficial de la Federación, 2018

Para cada uno de los criterios a evaluar, se sumaron los ítems (preguntas de la encuesta) pertinentes al mismo, de tal forma que al sumar los ítems se comparara con los criterios antes incluidos en las Tablas 5, 6, 7. De esa forma se realizó el análisis para conocer el nivel de riesgo. A continuación, se incluye una captura de pantalla de la hoja de cálculo utilizada para automatizar el calificado de las encuestas y facilitar el análisis, donde automáticamente calcula el nivel de riesgo en promedio de la empresa y de cada uno de los instructores.

Figura 1. Captura de pantalla de hoja de cálculo con el resumen general de la empresa estudiada, aplicación realizada en octubre 2020.

	A	C	N	O	P	Q	R	S	T	V	W	X	Z	AA	AB	AD
1																
2		RIESGO	% Spash	EMPRESA	001	002	003	004	005	007	008	009	011	012	013	015
3		Calificación final del cuestionario	18%	Bajo	Bajo	Bajo	Nulo	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
4	Categoría	Ambiente de trabajo	14%	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Bajo	Nulo	Bajo	Bajo
5		Factores propios de la actividad	25%	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo
6		Organización del tiempo de trabajo	10%	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo
7	Dominio	Liderazgo y relaciones en el trabajo	12%	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo
8		Condiciones en el ambiente de trabajo	14%	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Bajo	Nulo	Bajo	Bajo
9		Carga de trabajo	31%	Medio	Bajo	Bajo	Nulo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto	Nulo
10		Falta de control sobre el trabajo	15%	Bajo	Nulo	Nulo	Medio	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo
11		Jornada de trabajo	13%	Bajo	Medio	Bajo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Medio	Nulo	Medio	Bajo
12		Interferencia en la relación trabajo-familia	7%	Bajo	Nulo	Bajo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Medio	Bajo	Nulo	Medio	Nulo
13		Liderazgo	8%	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo
14		Relaciones en el trabajo	18%	Bajo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo
15		Violencia	9%	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Medio	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo	Nulo
16																

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 1, se observa el resultado del nivel de riesgo tanto de la empresa en promedio, como de los instructores individuales, se mantiene su nombre confidencial, por lo que se incluye una numeración, es decir, 001 corresponde a un instructor de la empresa. Mientras que la columna “O” corresponde a el nivel de riesgo que en promedio tiene la empresa en las diferentes categorías y dominios.

Los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial realizada en octubre arrojaron resultados de un nivel de riesgo BAJO en la calificación final del cuestionario en promedio, a pesar del decremento del nivel de riesgo en los dominios, se obtuvo un porcentaje de riesgo mayor general en comparación con la identificación realizada en febrero. En la tabla incluida a continuación se muestran las comparativas del nivel de riesgo y porcentaje obtenido en ambas identificaciones.

Tabla 8. Comparativo de los niveles de riesgo identificados en febrero y octubre del 2020 en la empresa analizada.

		FEBRERO		OCTUBRE	
		%	Nivel De Riesgo	%	Nivel De Riesgo
CALIFICACIÓN FINAL DEL CUESTIONARIO		17%	Bajo	18%	Bajo
Categorías	Ambiente de trabajo	17%	Bajo	14%	Nulo
	Factores propios de la actividad	25%	Medio	25%	Medio
	Organización del tiempo de trabajo	13%	Nulo	10%	Nulo
	Liderazgo y relaciones en el trabajo	9%	Nulo	12%	Nulo
Dominios	Condiciones en el ambiente de trabajo	17%	Bajo	14%	Nulo
	Carga de trabajo	28%	Bajo	31%	Medio
	Falta de control sobre el trabajo	19%	Bajo	15%	Bajo
	Jornada de trabajo	15%	Medio	13%	Bajo
	Interferencia en la relación trabajo-familia	11%	Bajo	7%	Bajo
	Liderazgo	9%	Nulo	8%	Nulo
	Relaciones en el trabajo	8%	Nulo	18%	Bajo
	Violencia	9%	Nulo	9%	Nulo

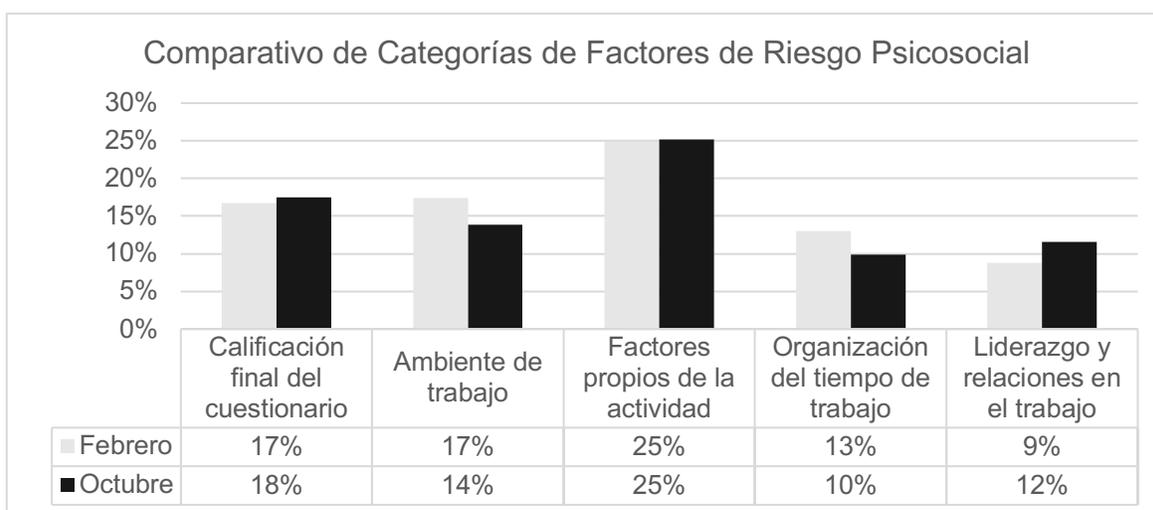
Fuente: elaboración propia

Se observó un incremento en el nivel de riesgo de la categoría de Liderazgo y Relaciones en el Trabajo; Posterior a los resultados de las categorías se analizaron los dominios, donde se encontró que hubo decremento en el nivel de riesgo en los siguientes cinco dominios: Condiciones en el ambiente de trabajo, Falta de control sobre el trabajo, Jornada de trabajo, Interferencia en la relación trabajo-familia y liderazgo.

Con relación a las dimensiones de los dominios más alarmantes se analizaron a profundidad con el objetivo de encontrar soluciones más precisas, dando como resultado la Carga de Trabajo y las Relaciones Sociales como los focos de atención más importantes, encontrando que la Carga Cognitiva y de Responsabilidad habían aumentado de manera significativa. Se incluyen gráficas comparativas de las Categorías (gráfica 1), Dominios (gráfica 2) y Dimensiones (gráfica 3).

A continuación, se presenta el comparativo de las Categorías febrero-octubre 2020 donde se puede observar que la categoría de “Liderazgo y Relaciones” en el trabajo fue la más afectada, dando como resultado a grandes rasgos que la relación entre los colaboradores se vio directamente afectada debido a los cambios que se atravesaban en la empresa, la pandemia y los diferentes tiempos que les tomó a los instructores adaptarse a las nuevas modalidades.

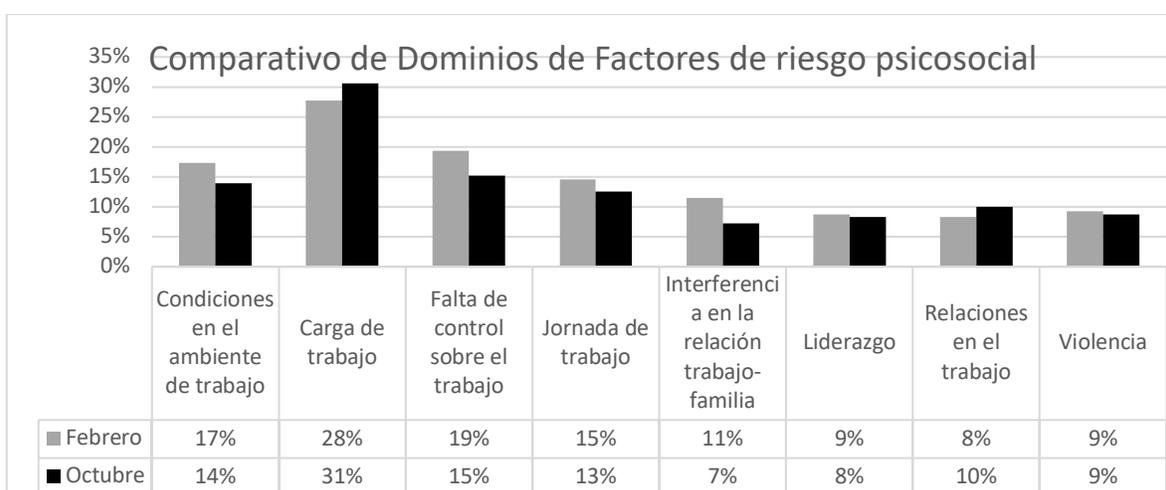
Gráfica 1. Comparativo de Categorías de Factores de Riesgo Psicosocial febrero-octubre.



Fuente: elaboración propia

A continuación se presentan los resultados comparativos de los dominios donde en su mayoría fueron resultados positivos. Los Factores Propios de la actividad fue la categoría con mayor porcentaje de riesgo, al analizar los dominios se puede observar que dicho porcentaje se vio directamente afectado por la carga de trabajo la cual cambió significativamente en nueve meses.

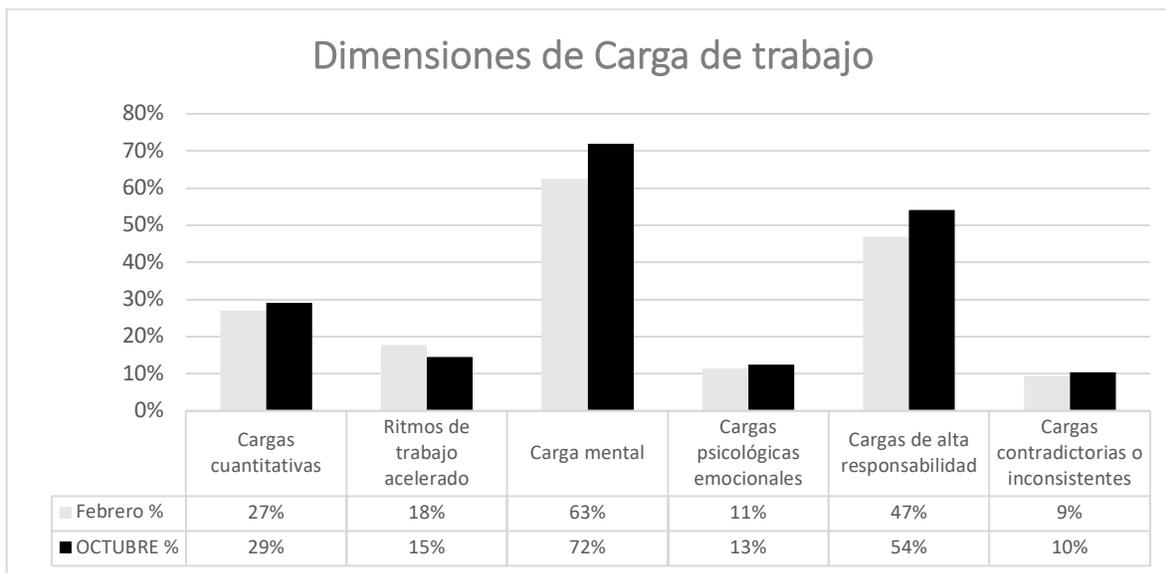
Gráfica 2. Comparativo de Dominios febrero-octubre.



Fuente: elaboración propia

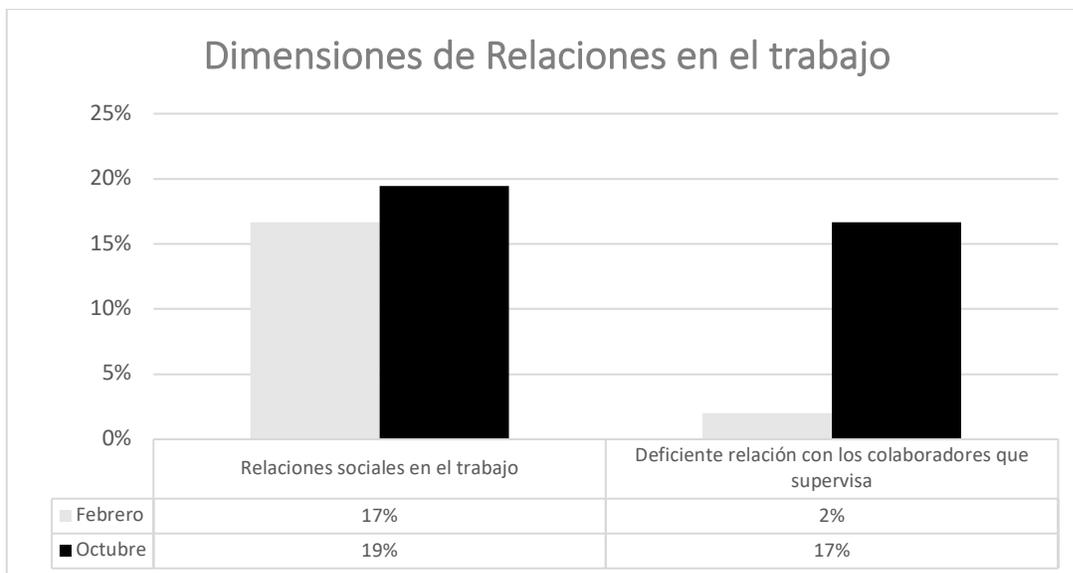
Para poder precisar las áreas de oportunidad específicas, resultó de gran trascendencia analizar las dimensiones de “Carga de trabajo” y “Relaciones de Trabajo”.

Gráfica 3. Comparativo de Dimensiones de Carga de Trabajo febrero-octubre.



Fuente: elaboración propia

Gráfica 4. Comparativo de Dimensiones de Relaciones de Trabajo febrero-octubre.



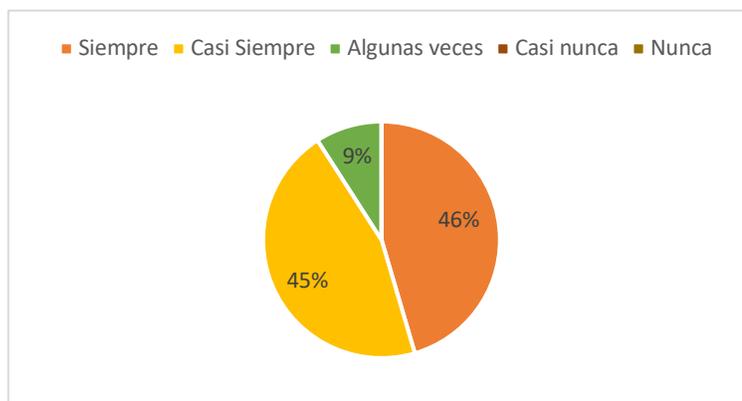
Fuente: elaboración propia

Resultados del Cuestionario CGAC-20

En los resultados del Cuestionario CGAC-20 se pudo analizar la satisfacción y la percepción con relación al proceso de cambio y adaptación a las nuevas formas de trabajo referente a la migración tecnológica vivida en el 2020. El instrumento estuvo conformado por 13 ítems; de los cuales 8 ítems se presentaron en formato tipo likert. Se dividieron en diferentes intervalos de respuesta: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. Algunas veces, 4. Casi nunca y 5. Nunca (Anexo 2). La respuesta “Siempre” correspondía a 4 puntos mientras que “Nunca” correspondía a 0 puntos, de tal modo que a mayor puntaje mayor nivel de adaptación por parte del instructor con relación a la migración tecnológica.

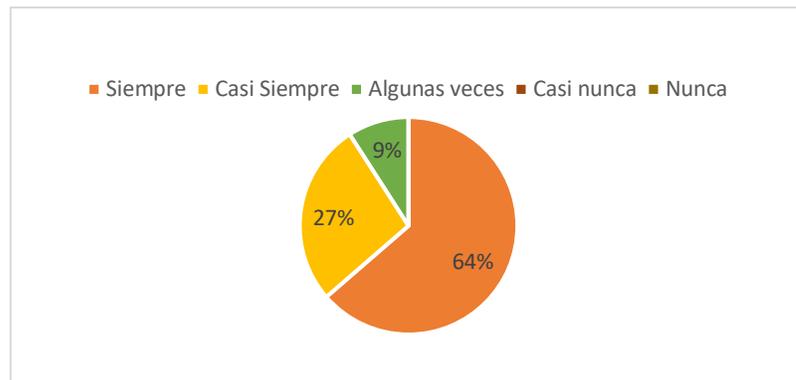
A continuación, se presenta el desglose específico de los 8 ítems en escala de Likert y el promedio general de satisfacción de los mismos.

Gráfica 5. Las plataformas electrónicas me permiten transmitir mi conocimiento de manera efectiva.



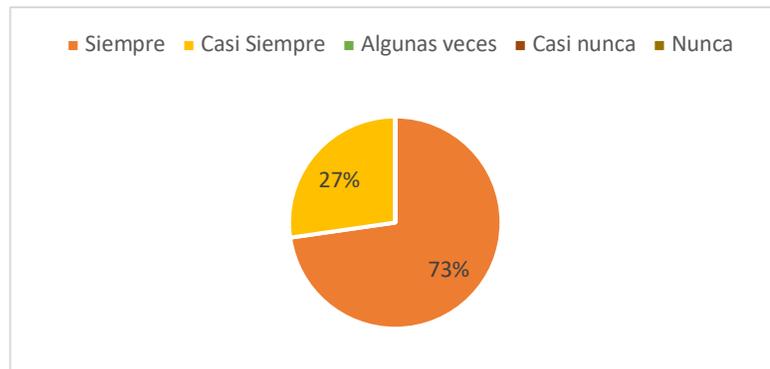
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 1.

Gráfica 6. Me siento con ánimo y energía para capacitar en línea.



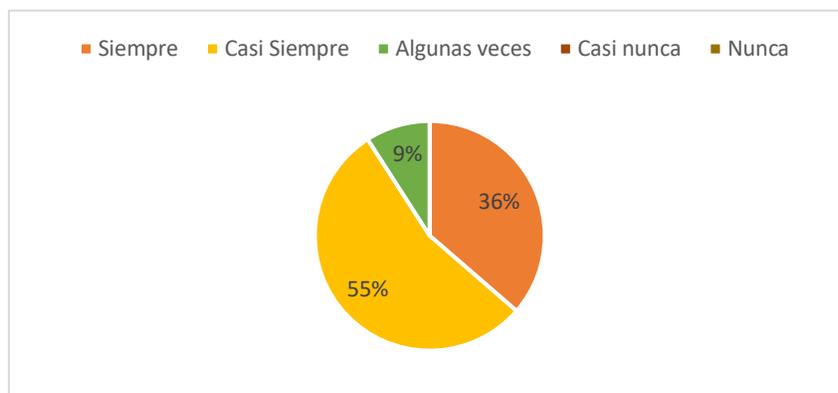
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 2.

Gráfica 7. Las nuevas dinámicas, plataformas y métodos de enseñanza me motivan y permiten mi desarrollo profesional.



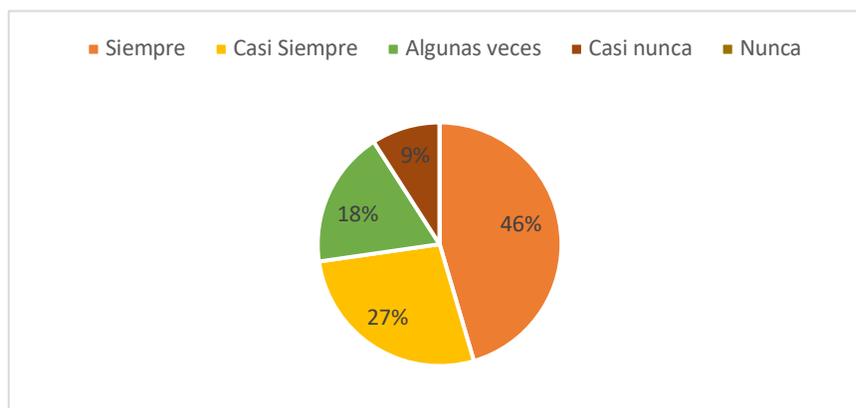
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 3.

Gráfica 8. Me siento satisfecho con mi proceso de cambio ante las nuevas plataformas y dinámicas en internet.



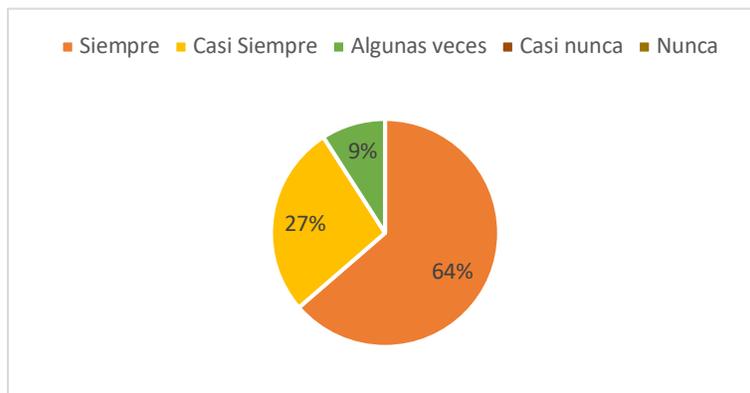
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 4.

Gráfica 9. He investigado nuevas alternativas para capacitar en línea (dinámicas, plataformas, etc).



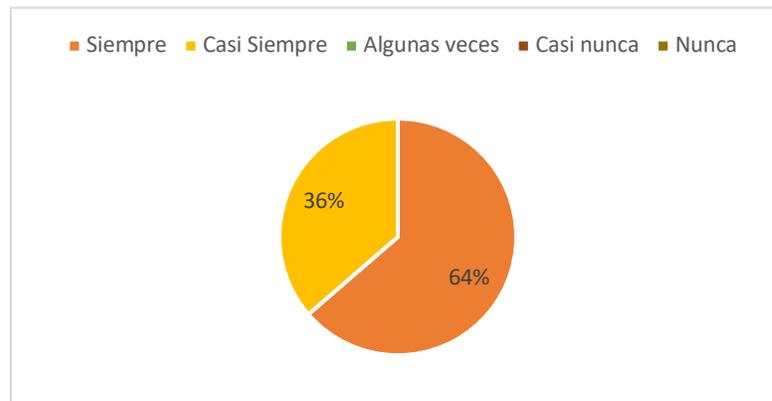
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 5.

Gráfica 10. Siento que el esfuerzo que realizo ante la migración tecnológica es reconocido.



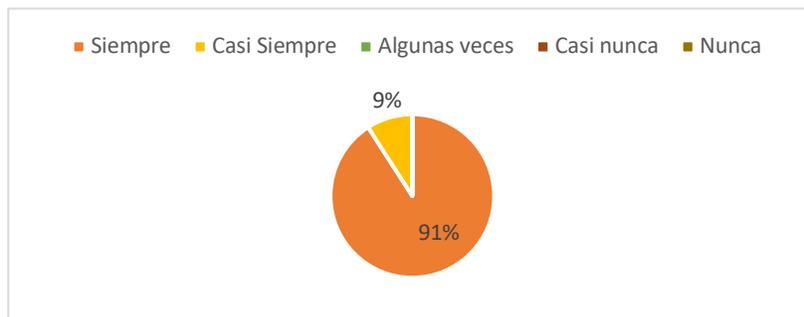
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 6.

Gráfica 11. Considero que la retroalimentación que se me ha brindado beneficia mi desarrollo.



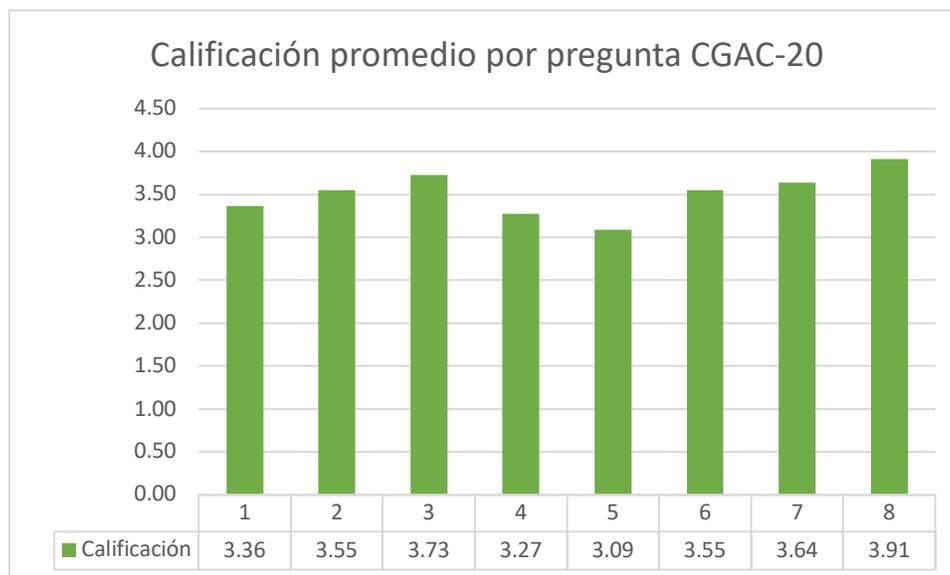
Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 7.

Gráfica 12. Me siento con la confianza de preguntar si alguna instrucción no me quedó clara.



Fuente: Resultado del CGAC-20, pregunta 8.

Gráfica 13. Porcentaje de satisfacción obtenido en promedio para cada una de las preguntas referentes a la migración tecnológica.



Fuente: Resultado del CGAC-20.

Los 5 ítems restantes se conformaron de 5 preguntas abiertas para complementar de manera específica la percepción de los instructores con relación a su sentir debido a la veloz transformación (Anexo 2). Del mismo modo, se les dio un seguimiento continuo a los

instructores a lo largo de sus capacitaciones virtuales para evaluar su comportamiento y apoyarlos en cuanto a las dificultades que se pudieran atravesar con relación a las plataformas, observando a los instructores cada vez más seguros, explicando de manera más detallada a los participantes y encontrando una notable mejora conforme se iban adaptando a las plataformas.

PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Se rechaza la hipótesis debido a que la mayoría de los factores de riesgo psicosocial se vieron en decremento en comparación con los resultados del cuestionario aplicados en febrero; con excepción de dos categorías; Liderazgo y Relaciones en el trabajo y Factores propios de la actividad. Dentro de dichas categorías se encontró especialmente afectada la carga mental, carga psicoemocional, carga de alta responsabilidad, carga cuantitativa y relaciones en el trabajo.

Dichos resultados de la NOM-035 complementados con el Cuestionario CGAC-20 arrojaron que, estas categorías en aumento son intrínsecas del proceso de cambio y tienden a ser pasajeros una vez adaptados los instructores en su totalidad. Las nuevas responsabilidades y la necesidad que ha surgido por adaptarse al igual que el miedo a ser expuestos es un problema común de los instructores que con el tiempo y una buena preparación puede decrecer.

La carga mental, la psicoemocional y de alta responsabilidad en especial, está directamente relacionada a las nuevas formas de trabajo la cual no fue nada sencilla, ya que requería de los instructores altas horas de concentración a lo largo de las capacitaciones, así como la memorización del uso y utilidad de diversas plataformas con las cuales nunca habían estado en contacto; sintiendo una carga de responsabilidad mayor ya que se les capacitó desde el entendido de que era importante su comprensión debido a que sería la nueva forma de capacitación y dar cursos.

En ocasiones fue necesario capacitarlos múltiples veces para las mismas plataformas e incluso se hizo un manual instructivo con el objetivo de que lo pudiesen estudiar y se sintieran más seguros, dentro del manual se encontraban las plataformas: Zoom, Kahoot, Socrative y Canva. Los instructores consideraron que las capacitaciones que se les brindaron fueron adecuadas y se sintieron en la confianza de hacer preguntas y resolver sus dudas con la alta dirección.

*“Me siento muy seguro por el apoyo y acompañamiento que proporciona en especial el Ingeniero **** y las aportaciones de los compañeros para mejorar los contenidos, conceptos y vivencias” (Entrevistado 009, comunicación vía escrita, 9 de octubre del 2020).*

Los instructores describieron el proceso de cambio como un nuevo reto, que los motiva a seguir aprendiendo y que si bien, la responsabilidad es mayor debido a que no estaban familiarizados con las plataformas en línea y en ocasiones las posibles dudas que los participantes pudiesen llegar a tener que involucraran temas de su desconocimiento les

causaba inseguridad, eran mayores los sentimientos positivos, ya que todos los instructores veían la migración tecnológica como una oportunidad de crecimiento.

“Considero que es algo muy nuevo, las nuevas tecnologías en ocasiones me rebasan, pero me gusta ya que es un reto para mi persona” (Entrevistada 001, comunicación vía escrita y oral, 8 de octubre del 2020).

“Me siento en confianza de participar y motivado para desarrollar nuevas opciones y propuestas de cursos de capacitación, lo anterior en virtud de ser una nueva normalidad y hoy en día, esta será una forma más común de capacitar a personal y recibir información, formación y competencias” (Entrevistado 009, comunicación vía escrita, 6 de octubre del 2020).

“Estoy en una etapa de aprendizaje; pero me siento entusiasmado de las oportunidades que vienen en el futuro con esta nueva modalidad” (Entrevistado 011, comunicación vía escrita y oral, 8 de octubre del 2020).

“Me gusta muchísimo porque implica reto, espero rápidamente adaptarme a los diferentes tipos de participantes que ahora tengo” (Entrevistado 005, comunicación vía escrita, 8 de octubre del 2020).

El 100% de los instructores consideran la migración tecnológica necesaria para poder seguir siendo competentes en el mercado y comentan en su mayoría haber visto una buena apertura por parte de sus compañeros.

“Por la situación en que vivimos debemos de ser competitivos en las plataformas virtuales. Renovarse o morir” (Entrevistado 005, comunicación vía escrita, 8 de octubre del 2020).

“Si no nos adaptamos vamos a desaparecer, los cursos en línea en este momento de pandemia son necesarios, los cursos presenciales los clientes no los están haciendo y también representan un riesgo a la salud” (Entrevistada 001, comunicación vía oral y escrita, 8 de octubre del 2020).

“De no adaptarnos se corre un grave riesgo de obsolescencia, debemos de tomar en cuenta el entorno actual y además la forma en que las generaciones de trabajadores nuevos, adquieren conocimientos” (Entrevistado 013, comunicación vía escrita, 9 de octubre del 2020).

“Definitivamente, o quedamos fuera de juego, quizás nos tomó por sorpresa, pero se tuvo la capacidad de reacción con algunas limitaciones, pero adaptándonos al cambio” (Entrevistada 012, comunicación vía oral, 6 de octubre del 2020).

Los comentarios negativos fueron por parte de los instructores que no se sentían cómodos capacitando de manera virtual debido a la respuesta por parte de los participantes, donde comentan se les nota poca participación, apagan las cámaras y consideran no transmiten bien la emotividad que los temas requieren.

“Inseguro, no. Desprotegido, No. Más bien insatisfecho, al no poder experimentar las reacciones de los participantes, principalmente, de los que apagan sus cámaras” (Entrevistado 005, comunicación vía escrita, 8 de octubre del 2020).

“Estoy más acostumbrado al contacto personal” (Entrevistado 003, comunicación vía escrita, 8 de octubre del 2020).

“No, no me siento inseguro. Más bien siento que hay ciertas limitaciones de las mismas plataformas, pero que con el tiempo éstas nos deberán proporcionar un mayor número de opciones” (Entrevistado 013, comunicación vía oral y escrita, 8 de octubre del 2020).

Por otro lado, hubo una discrepancia entre los resultados del Cuestionario II y el Cuestionario CGAC-20 con relación al trabajo en equipo y relación entre los instructores, puesto que en la Identificación de factores de riesgo psicosocial las Relaciones en el trabajo fue uno de los riesgos más altos, pero al entrevistar a los instructores la mayoría enfatizaba el esfuerzo y apoyo por parte de sus compañeros, con excepción de un instructor.

Al presenciar las capacitaciones se pudo notar que ciertos instructores si se mostraban renuentes al cambio, se mostraban molestos al corregir el diseño de las presentaciones o incluso poco participativos con los compañeros a lo largo de los cursos, dicha situación se aclaró con la alta dirección con la intención de fomentar mayor comunicación entre colaboradores y actividades que fomenten el trabajo en equipo.

“Excelente, todos por igual trabajando con un gran entusiasmo para lograr sacar adelante este proyecto” (Entrevistado 003, comunicación vía oral y escrita, 8 de octubre del 2020).

“Algunos con mente muy abierta y otros cerrados a hacer lo mismo, y en ese caso baja la calidad de los cursos y presentaciones” (Entrevistado 001, comunicación vía escrita, 9 de octubre del 2020).

“Todos mostramos compromiso de adaptarnos a esta nuevas plataformas y mecánicas de capacitación y formación, es importante desarrollar mayor interacción con desarrollo de dinámicas y animaciones de las presentaciones, creo que, si es necesario considerar diseñadores de producto, por la experiencia de mis compañeros contamos con información e investigación para desarrollo de cursos y presentaciones, pero las dinámicas y animaciones son muy necesarias”
(Entrevistado 013, comunicación vía oral y escrita, 8 de octubre del 2020).

“Considero que todos estamos en la mejor disposición para aprender, a pesar de que algunos nos cuesten un poco más de trabajo entender y aplicar las nuevas herramientas de trabajo, como las plataformas” (Entrevistado 012, comunicación escrita, 6 de octubre del 2020).

La transición a la modalidad de teletrabajo de una manera repentina y forzosa hizo que muchos trabajadores y sus empresas tuvieran que adaptarse rápidamente a las circunstancias y no siempre se cuidaran los aspectos preventivos. A raíz de los resultados

obtenidos se puede concluir que el teletrabajo es una opción que si se capacita y se ofrecen los recursos necesarios se puede adoptar en su totalidad posterior a la pandemia ya que trae consigo aspectos positivos.

“Me gusta trabajar desde casa porque me da tiempo de realizar tareas que antes no podía hacer, puedo pasar más tiempo con mi hijo y mi mamá, también me ayudó a liberar pendientes que tenía acumulados” (Entrevistada 001, comunicación vía oral 8 de octubre del 2020).

“A pesar de que me ha costado adaptarme me gusta la nueva modalidad, me siento productivo y me gusta sentir que estoy logrando los objetivos que al principio creí imposibles, no me gustaría adaptarlo todo el tiempo en la nueva normalidad, pero creo que lo mejor sería de forma híbrida” (Entrevistada 012, comunicación vía oral, 8 de octubre del 2020).

REFLEXIONES FINALES

Algunos trabajadores se han dado cuenta de que sus empleos pueden realizarse fuera de los espacios de oficina tradicionales y ahora también se sienten más cómodos con la tecnología, se ha demostrado que el teletrabajo trae consigo ciertos beneficios a nivel personal en la vida de los trabajadores; es por eso que un porcentaje muy elevado de estos querrán teletrabajar con mayor frecuencia, incluso después de que se hayan levantado las restricciones de distancia física en su totalidad. Muchos empleadores que anteriormente se

oponían a que sus equipos trabajaran desde casa han experimentado que esto se puede lograr y apoyan a los que teletrabajan con mayor frecuencia.

La experiencia del teletrabajo en las condiciones actuales pone claramente en manifiesto que esta actividad no se caracteriza únicamente por el uso de tecnologías digitales para trabajar desde casa. Es probable que los nuevos teletrabajadores experimentarán la necesidad de realizar cambios en sus hábitos cotidianos, en la forma de llevar a cabo sus actividades laborales y en la adaptación de sus recursos para trabajar.

El proceso de cambio puede generar estrés por falta de control sobre la situación y por las exigencias posiblemente excesivas de adaptación a la sobrecarga cuantitativa y cualitativa (falta de preparación para desempeñar las tareas en la nueva situación). Y, sobre todo, los adultos mayores muchas veces suelen sentirse excluidos o inseguros ante estas nuevas formas de trabajo, pero con la capacitación necesaria a largo plazo los resultados pueden ser muy positivos.

El presente estudio muestra cómo las personas de la tercera edad no solo están en la disposición de aprender, lo ven como un nuevo reto y se sienten motivados. Dentro de otras ventajas a nivel personal con relación a las TIC se puede observar que los adultos mayores pueden favorecer su comunicación con familiares y amigos independientemente del lugar en el que se encuentren, genera mayor independencia y autonomía ya que pueden realizar actividades de la vida cotidiana al ofrecer una gran cantidad de servicios digitales como bancos o incluso relacionadas al sector salud (como consultas o programación de citas). Fomenta las relaciones intergeneracionales mediante el intercambio de saberes con

jóvenes y adultos, facilita el acceso a información de interés ya que permite el acceso a nuevos conocimientos mediante cursos y videos o en su defecto, brindan una gran variedad de actividades lúdicas y de entretenimiento.

Del mismo modo teletrabajar reduce riesgos psicosociales como condiciones en el ambiente de trabajo, falta de control sobre el trabajo y violencia ya que el trabajo se puede realizar desde casa, o en un entorno de seguridad y bienestar. Interferencia en la relación trabajo familia, ya que se pueden adaptar a diversos horarios en función de las necesidades personales al igual que permite una mejor gestión del tiempo al no tener que depender de factores externos, e inclusive, reducción de gastos al evitar las comidas fuera de casa y el coste del transporte.

Como psicólogos del trabajo no solo tenemos la responsabilidad de capacitar a los trabajadores en esta repentina modalidad, debemos hacer concientizar a la sociedad para impulsar a las personas de la tercera edad y apoyarlos en su adaptación desde un entendido de claridad y paciencia, al igual que fomentar su interés y motivación, fomentar la integración social, contribuir al desarrollo personal y reducir la brecha digital por edad, característica de las actuales sociedades digitales. La inclusión digital en las personas mayores es crucial para alentar la cultura del envejecimiento activo. La inclusión digital ayudará a las personas mayores en el acceso al ejercicio pleno de sus derechos humanos, de su ciudadanía, y a la vez al fortalecimiento de su autonomía y participación social. La inclusión digital se considera, entonces, una manera de promover la inclusión social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, A. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e- inclusión de las personas mayores. *Revista Prisma Social*, (16), 156–204.
<http://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>
- Allgaier, A. K., Kramer, D., Mergl, R. & Hegerl, U. (2009). Improvement of knowledge and attitudes towards depression and suicidality in geriatric caregivers: Evaluation of an advanced training program.
- Blanch J, Sahagún M, Cervantes G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 26(3), 175-189.
- Canroy, M. (2001). El trabajo Flexible en la era de la información, Alianza 2001.
- Castaño, C. (2008). “La primera y la segunda brecha digital”, La segunda brecha digital, C. Castaño (coord.), Madrid, Cátedra.
- CEPAL (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la evolución y los efectos de la pandemia de COVID-19 en América Latina y

el Caribe. Naciones Unidas, 2020.

<https://img.lalr.co/cms/2020/09/31174357/CEPAL.pdf>

Charria, H., Sarsosa, V., Arenas, O.(2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, vol. 29, núm. 4, 380-39.

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

Diario Oficial de la Federación. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035- STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Ciudad de México: Secretaría de Gobernación.

Dhondt, S. & Houtman, I. (1997). *Indicators of Working Conditions in the European Union*. Dublin.: European Foundation for the Improvement of the Living and Working Conditions.

ENOE (2020). *Resultados De La Encuesta Nacional De Ocupación Y Empleo*. Nueva Edición

Facer, K. (2007). *Beyond the Digital Divide: Rethinking Digital Inclusion for the 21st Century*, Futurelab. <https://www.nfer.ac.uk/publications/FUTL55>

Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1–15.

Griffiths, A. (1999). Organizational Interventions: facing the limits of the natural science paradigm. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 25, 589-596.

Griffin, J. M., Greiner, B. A., Stansfeld, S. A. & Marmot, M. (2007). The effect of self-reported and observed job conditions on depression and anxiety symptoms: a comparison of theoretical models. *Journal of Occupational Health Psychology*

Hagerty, B. M. K., Lynch-Sauer, J., Patusky, K. L., Bouwsema, M. & Collier, P. (1992). Sense of belonging: A vital health concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 6(3), 172-177. [http://dx.doi.org/10.1016/0883-9417\(92\)90028-H](http://dx.doi.org/10.1016/0883-9417(92)90028-H)

Hagerty, B. M., Williams, R. A., Conye, J. C. & Early, M. R. (1996). Sense of belonging and indicators of social and psychological functioning. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(4), 235-244. [http://dx.doi.org/10.1016/S0883-9417\(96\)80029-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0883-9417(96)80029-X)

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2020, julio) Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad.

<https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#Tabulados>

- Kahn, R., Wolfe, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Luna-Chávez, A., Anaya-Velasco, A., y Ramírez-Lira, E. (2019). Diagnóstico De Las Percepciones De Los Factores De Riesgo Psicosociales En El Trabajo Del Personal De Una Industria Manufacturera. *Estudios De Psicología (Campinas)*, 36, E180148. Epub September 30, 2019
- Manucci, M. (2004). “Azar e incertidumbre en el desarrollo de la estrategia corporativa”, *Estrategia y Percepción*. Junio, Número uno. Barcelona. *Intangible Capital*, pp. 1-5.
- Martínez Pérez, Anabella El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense.
- Martí-Noguera, J. J., Licandro, O. y Gaete, R. (2018). La responsabilidad social de la educación superior como bien común. Concepto y desafíos. *Revista de la Educación Superior*, 47(186), 1-22.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.

Moreno Jiménez Bernado, Baez Carmen (2010). Factores De Riesgo Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

https://www.researchgate.net/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT

Muñoz Rojas, D., Orellano, N. y Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente* 21(40), 532-544.

<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Naciones Unidas (2020) Informe de políticas: Los efectos de la COVID-19 en las personas de edad. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/old_persons_spanish.pdf

OIT (1986) Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra.

OMS. (2020). ¿Qué es una pandemia? Alerta y Respuesta Mundiales (GAR).

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

OIT (2020), El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

OMS (1999) Envejecimiento activo. Asamblea Mundial de la

Salud. <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/84566/1/s7.pdf>

OMS (2015). Informe Mundial sobre el envejecimiento y la salud, 2015, p. 28

OMS (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS.

<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

OMS. (2020). Global Epidemic Curve. COVID-19 Explorer.

<https://worldhealthorg.shinyapps.io/covid/>

OMS. (2020). Panel de la OMS sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19).

Situación por país, territorio y área. <https://covid19.who.int/table>

OPS & OMS. (2020). Intervenciones Recomendadas En Salud Mental Y Apoyo Psicosocial (Smaps) Durante La Pandemia. OPS.

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52427/OPSNMHNMCVID19200026_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OPS. (2020). Actualización epidemiológica: Enfermedad del Coronavirus (COVID-19). 25 de agosto de 2020, Washington, D.C.: OPS/OMS; 2020 Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/file/71105/download?token=t3ekzUeP>

Ovejero B. A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Manuales Universo. Biblioteca Nueva. Madrid. Capítulo 1 Significado del trabajo en la sociedad contemporánea y Capítulo 2. Efectos laborales de la globalización. P. 17-43.

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales. *Universitas Psicológica*.

https://www.researchgate.net/publication/228589038_El_sistema_de_trabajo_y_sus_implicaciones_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo

Porret, M.G. (2010). *Gestión de personas, Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (Cuarta edición ed.). (ESIC, Ed.)

Robbins S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson. 13ª ed.

Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.

Salgado Roal, F. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología*, 36 (1)
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a04v36n1.pdf>

Sánchez, M. (2012). Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina. Comisión Económica para América Latina.
http://repositorio.cepal.org/bistream/handle/11362/3966/S1200081_es.pdf?sequence=1

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort /low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Guía Informativa NOM-035-STPS2018: Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención. México.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

STPS (2021). Información Laboral, Querétaro.

http://siel.stps.gob.mx:304/perfiles/perfiles_detallado/perfil_queretaro.pdf?fbclid=IwAR1zp7ARkYaRpjXLaLsUjdBD8R_gXM_vfVs4H2NI965Fm6JgxjXV442_NRA

Tarik Lama Gálvez (2020) Los Trabajadores De Edad Y El Envejecimiento Activo Laboral. *Rev. Boliv. de Derecho*, 30, 526-557.

Vieco, F., Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

Vilatuña, F., Guajala, D., Pulamarín, J.J., Ortiz, W. (2012) Sensación y percepción en la construcción del conocimiento. *Sophia*, 3, 123-149.

WHO (2004). Development of Environment and Health Indicators for European Union Countries: Results of a pilot study. Denmark: WHO

Zapien (2013) “Tecnologías de información y competitividad: Presente y futuro,” Revista Digital Universitaria, 14 (2). <http://www.revista.unam.mx/vol.14/num2/art10>

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional en mi turno					

5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que este muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo requiere que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que se realizan en su centro de trabajo y las responsabilidades que tiene.

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo me permite que desarrolle nuevas habilidades					

19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
24	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
25	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
26	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional en mi turno					

27	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
----	--	--	--	--	--	--

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se tienen en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajos de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo criticas constantes a mi persona o a mi trabajo					

35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o me impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso a mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

SÍ	
NO	

Soy jefe de otros trabajadores:

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

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

Las siguientes preguntas son de evaluación al cliente interno:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	¿Se me informa con tiempo y de manera clara las actividades a realizar, cuando y en dónde?					
48	¿Los documentos que confirman las actividades a realizar se entregan a tiempo? (oficio comisión)					
49	¿El material que necesito para desarrollar mi actividad se entrega de la manera correcta? (presentación, listas, manuales, evaluaciones, encuestas).					
50	En caso de información errónea ¿se recibe a tiempo corrección sobre dicha información?					
51	En caso de errores en materiales ¿el personal demuestra apertura para escuchar, aceptar y responde corrigiendo las observaciones?					
52	Realizo mis entregas de la manera en que me solicitan. (orden, limpieza y completa)					

53	¿El personal de oficina demuestra colaboración, apoyo y disponibilidad para los Instructores / Consultores?					
54	Los recursos económicos (viáticos) son entregados en tiempo y en la forma establecida.					
55	La información para comprobar el uso de los viáticos es clara y precisa.					
56	El personal de oficina se muestra accesible ante sus requerimientos de hospedaje y transporte.					
57	Se considera integrado en las actividades externas que fomentan la integración grupal.					

ANEXO 2. CUESTIONARIO GDC-2020

El siguiente cuestionario pretende recolectar la opinión de los instructores con relación a los recientes cambios en los procesos de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Las plataformas electrónicas me permiten transmitir mi conocimiento de manera efectiva?					

2	¿Me siento con ánimo y energía para capacitar en línea?					
3	¿Las nuevas dinámicas, plataformas y métodos de enseñanza me motivan y permiten mi desarrollo profesional?					
4	¿Me siento satisfecho con mi proceso de cambio ante las nuevas plataformas y dinámicas en internet?					
5	He investigado nuevas alternativas para capacitar en línea (dinámicas, plataformas, etc).					
6	¿Siento que el esfuerzo que realizo ante la migración tecnológica es reconocido?					
7	¿Considero que la retroalimentación que se me ha brindado beneficia mi desarrollo?					
8	Me siento con la confianza de preguntar si alguna instrucción no me quedó clara.					

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y exprese a profundidad su opinión.

1. ¿Cómo te sientes respecto a la nueva forma de capacitación?
2. ¿Cómo consideras la actitud de tus colegas ante la migración tecnológica?
3. ¿De qué manera consideras que la migración tecnológica ha cambiado tu método de capacitación?
4. ¿Consideras necesaria la migración tecnológica que atraviesa SIGASH? ¿Por qué?
5. ¿Te sientes inseguro o desprotegido al capacitar en plataformas electrónicas? ¿Por qué?

Por su atención y participación, muchas gracias.

NOMBRE:	
FECHA:	PUESTO:
JEFE INMEDIATO:	

