

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

Nombre de la Tesis

Salud Mental y Costos Ocultos en una institución crediticia.

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciado en Administración

Presenta

Cinthia Sofía Cruz Rodríguez

y

Nancy Paola Ruiz Cardoso

Santiago de Querétaro, Qro., Julio de 2018.



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Salud Mental y Costos Ocultos en una institución crediticia.

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciado en Administración

**Presenta:**

Cinthia Sofia Cruz Rodríguez

Nancy Paola Ruiz Cardoso

**Dirigido por:**

Dra. Ma. Luisa Leal García  
SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtra. María Elena Díaz Calzada  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtro. Martín Vivanco Vargas  
Vocal

\_\_\_\_\_  
Firma

Dra. Claudia Cinthya Peña Estrada  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

Lic. Dalía Reséndiz Mendoza  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Dr. Arturo Castañeda Olalde  
Director de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña  
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario  
Santiago de Querétaro  
Marzo 2018  
México

## RESUMEN

El presente estudio realizado muestra el resultado obtenido en una institución Crediticia sobre la relación de salud mental y costos ocultos en el desempeño de las labores de trabajo, se aplicaron 30 encuestas con 30 preguntas cada una que nos permiten analizar información para llegar a una hipótesis sobre las repercusiones que impactan a toda la organización.

Hacemos un retroceso para buscar el origen de este término y encontramos que desde los 50' se tiene noción de que esta problemática existe.

Hacemos denotar que los cambios sociales y culturales han sido de gran impacto en el desarrollo de enfermedades mentales y demostramos que es necesario enfrentarlos.

Proponemos acciones que ayudan de manera considerable a fomentar la preocupación de la organización en relación a la parte personal en los trabajadores, sin dejar de lado el desempeño laboral.

Se analizan fenómenos que se dan de manera natural, se observa y comprueba que la atención prestada al tema de salud mental es importante para la organización.

Consideramos que se pueden implementar manuales, platicas, ERP, y cambios paulatinos que ayuden a fomentar un cambio en la cultura organizacional ayudando también al desarrollo personal

## SUMMARY

This study shows the results obtained in an institution Credit on the relationship of mental health and hidden in the performance of work tasks costs, 30 surveys were applied with 30 questions each that allow us to analyze information to make a hypothesis about the impact that impact the entire organization .

We retreat to locate the origin of this term and found that since the 50' has notion that this problem exists.

We denote that social and cultural changes have had a great impact on the development of mental illness and demonstrate that need to be tackled .

We propose actions that help significantly to promote the organization's concern regarding the personal part in workers without leaving aside the way job performance.

## DEDICATORIAS

**A Dios por darme salud y vida, a mis padres Olga y Gil que apoyaron cada paso en mi carrera, a mis hermanos por su confianza, a mi novio Rafa por su amor y paciencia, mis amigas de carrera Cin y Les. A los que se fueron, los que están, y los que faltan por llegar y dejaron o dejaran una enseñanza en mi camino.**

**Nancy Paola Ruiz Cardoso**

**En primera instancia a Dios ya que gracias a él logré concluir mi carrera profesional, a mis padres; porque estar siempre a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi hermana por sus palabras y compañía, a mis abuelos por compartir conmigo su sabiduría y experiencia.**

**A mi novio César por todo su amor, su confianza y el apoyo incondicional que a diario me brinda, a mis amigas de la carrera Nancy y Lesly por permitirme aprender más de la vida a su lado y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.**

**Cinthia Sofia Cruz Rodríguez**

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres por estar siempre apoyándome y alentándome a seguir adelante, a mis hermanos por su confianza, a mi novio por ser paciente y alentarme a siempre conseguir lo que sueño, mis amigas de carrera y vida Liz, Cin y Les, Kary, a mis abuelos por sus consejos, a la Dra. Ma. Luisa Leal García por apoyarnos durante la elaboración de esta tesis; por compartirnos sus conocimientos. Sobre todo, agradezco a Dios por permitirme concluir mi carrera y por qué siempre tuve y tengo tanto que agradecer y tan poco que pedir. Los amo con mi vida.

Nancy Paola Ruiz

Primeramente, agradezco a la Universidad Autónoma de Querétaro por haberme permitido formar parte de ella, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día; principalmente a la Miss. Ma. Luisa Leal García por todo su apoyo y orientación durante este proceso. A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar cada obstáculo que se me presentara, a mis padres, mi hermana y abuelos por estar siempre pendientes de mí y ayudarme siempre y en todo momento en cada paso que doy, de igual manera a mi novio por nunca dejarme sola y por sus consejos y apoyo incondicional, a mis amigas Nan y Les por haber logrado juntas nuestro objetivo con mucha perseverancia.

Gracias por tanto.

Cinthia Sofia Cruz Rodríguez

## INDICE

	<b>Página</b>
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de cuadros	vi
Índice de figuras	vii
1. INTRODUCCIÓN	12
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
2.1.1 Salud Mental	14
2.1.2 Costos Ocultos	24
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	26
2.3 Características de la empresa	29
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1 Justificación	32
3.2 Planteamiento del problema	33
3.3 Objetivos	34
3.3.1 Objetivo general	34
3.3.2 Objetivos específicos	34
3.4 Definición del universo	34
3.5 Tamaño y tipo de la muestra	34
3.6 Definición de variables	34
3.7 Hipótesis	35
4. METODOLOGÍA	35
4.1 Diseño del estudio	35
4.2 Tipo de estudio	36
4.3 Instrumento	36
4.4 Procedimiento	36
4.5 Procesamiento de la información	37
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
5.1 Características generales de la muestra	37
5.2 Variable de Salud Mental	44
5.3 Variable de Costos Ocultos	45
5.4 Comprobación de hipótesis	60
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	64
APÉNDICE	65

**Índice de cuadros**

	<b>Pág.</b>
Cuadro No. 1 Prevalencia de las condiciones de salud y promedio de días perdidos de funcionamiento en el último año por condición.	20

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Organigrama de la empresa	29
Figura 2 Sexo	38
Figura 3 Edad	39
Figura 4 Nivel socioeconómico	39
Figura 5 Estado civil	40
Figura 6 Escolaridad	40
Figura 7 Has leído dentro de la misión, visión, los objetivos o políticas de la empresa donde laboras, que mencione algún término que hable sobre tu salud o integridad dentro del trabajo	41
Figura 8 Cuando se toman decisiones, establecimiento de estrategias, procesos y sistemas (nuevos equipos, nueva maquinaria, diseñar nuevos procedimientos de trabajo.) ¿Se considera el riesgo que implica para ti?	41
Figura 9 La empresa donde laboras implementa políticas o estrategias de salud para ustedes como trabajadores.	42
Figura 10 Se informa a la totalidad de los trabajadores de estas políticas	42
Figura 11 Consideras que la salud o el bienestar mental forma parte de las políticas de la empresa.	43
Figura 12 Como trabajador, puedes participar en la planeación de las iniciativas de Salud que propone la empresa.	44
Figura 13 En la empresa funciona un grupo de trabajo específico para la promoción de la salud (comité de seguridad y salud o una institución independiente).	44
Figura 14 Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en la promoción de la salud	45
Figura 15 La empresa promueve el intercambio con otros grupos o comisiones, ejemplo con nutrición, quien fomenta el ejercicio.	45
Figura 16 La empresa incluye la salud en la agenda con grupos u organismos (ej. Prevención de riesgos laborales, bienestar en el trabajo, uso del cigarro, alcohol).	46
Figura 17 ¿La empresa analiza periódicamente los factores de riesgo relacionados con la salud mental, como parte de la evaluación general de riesgos o como una evaluación específica de aspectos psicosociales/salud mental?	47
Figura 18 ¿Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en el grupo o comisión de seguridad e higiene?	48

Figura 19 Los factores organizacionales y sociales que se incluyen como parte del análisis de la empresa son por ejemplo: el clima laboral, la definición de roles, la duración de las jornadas, la comunicación, el apoyo social por parte de los compañeros, los mandos.	48
Figura 20 La empresa toma en cuenta los factores ligados al puesto de trabajo/tareas, por ejemplo: la descripción de las funciones, las condiciones de trabajo, la cantidad y contenido de trabajo, el ritmo de trabajo, entre otros.	49
Figura 21 ¿La empresa toma medidas para recompensar adecuadamente el esfuerzo de sus trabajadores? (relacionadas con el salario, las oportunidades de promoción o el reconocimiento personal.	50
Figura 22 La empresa promueve el intercambio con otros grupos o comisiones, ejemplo con nutrición, quien fomenta el ejercicio.	50
Figura 23 Para que no exista el ausentismo, ¿la empresa implementa planes de rotación de puesto?	51
Figura 24 La empresa reajusta los planes de tiempos y movimientos en el área de producción para evitar el agotamiento excesivo del trabajador	52
Figura 25 La empresa implementa actividades interactivas para reducir el estrés a los trabajadores	52
Figura 26 La empresa propicia un ambiente socio-cultural de valoración y autoestima para el control de emociones, temores o para enfrentar diversas situaciones cotidianas.	53
Figura 27 La salud del trabajador se ve reflejada en el desempeño del mismo.	54
Figura 28 La empresa deja en claro las tareas semanales y mensuales y les da seguimiento sin que se llegue a sentir un hostigamiento	54
Figura 29 La empresa proporciona transporte de personal.	55
Figura 30 La empresa brinda mantenimiento a la unidad de transporte.	55
Figura 31 Ocurren accidentes camino al trabajo.	56
Figura 32 Durante el periodo de un mes has tenido que dejar algunas actividades a causa de problemas con tu salud.	56
Figura 33 Se rota al personal para que las relaciones interpersonales se mantengan en armonía.	57
Figura 34 Los problemas emocionales han dificultado tus actividades laborales.	58
Figura 35 Las mermas de materia prima son conscientemente extraídas por algún trabajador.	58

Figura 36 Te afecta como trabajador realizar actividades extra laborales, ej. 59  
Comer, tomar un descanso, ir por agua, ir al baño, usar el celular.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## 1 INTRODUCCIÓN

La salud mental según la OMS (organización Mundial de la Salud) en diciembre de 2013 se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

En esta investigación se pretende dar a conocer la importancia que se le da al bienestar de un trabajador dentro de un ambiente laboral, es decir la preocupación de la empresa no solo por sacar a flote la producción diaria, sino obtener un rendimiento mayor por parte de las personas que en ahí laboran.

Pretendemos además identificar aspectos del tema de costos ocultos, tema que relacionamos con esas pequeñas perdidas que no son contempladas dentro de una organización y que influyen de una fuerte manera en la misma y en el desarrollo de los trabajadores.

Realizamos la investigación en la empresa denominada Caja Popular Cerano S.C. de A.P. de R.L. de C.V. a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 30 trabajadores en donde podemos identificar las principales fortalezas de la empresa, y sus áreas de oportunidad.

En cada una de encuestas revisamos variantes relacionadas con la percepción de los trabajadores en cuanto a la importancia que la organización crediticia muestra en relación a su salud mental, emocional y física de cada trabajador, la integración que la empresa fomenta en el conocimiento de misión visión y objetivos para dirigir todos

los esfuerzos al mismo fin, el valor de la opinión y adiestramiento de los colaboradores al implementar nuevos elementos tecnológicos o estratégicos.

Consideramos de suma importancia la relación entre costos ocultos y salud mental y nos damos cuenta que son términos totalmente ligados, y con repercusión directa en el desempeño laboral de cada colaborador.

Esta investigación se basa en una metodología observacional y aplicando una encuesta que muestra los resultados apuntando a la comprobación de la hipótesis que muestra que la empresa tiene interés en temas de salud mental pero también que debe de trabajar aún más para poder desarrollar a sus colaboradores y así llegar a las metas que se propongan

Al finalizar nos daremos cuenta que existen factores que provocan el termino trastorno mental, y propondremos soluciones específicas que aportan acciones para poder enfréntalo y poder generar un ambiente mucho más armónico que ayudará al correcto funcionamiento de la empresa y el sano desarrollo del personal.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

La British National Association for Mental Hygiene organizó el Primer Congreso Internacional de Salud Mental en Londres del 16 al 21 de agosto de 1948. Se inició como Conferencia Internacional de higiene mental y terminó en una serie de recomendaciones para la salud mental.

World Psychiatry (Ed Esp) 6:2 · Septiembre 2008

La Salud Mental se incorpora como área de experiencia técnica a la estructura de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) en 1961, con la designación de un especialista de origen mexicano, el Dr. Jorge Velasco Alzaga, para ocupar el cargo de Asesor Regional, en el que permaneció hasta 1964.

Durante ese período la Organización Panamericana de la Salud estableció relaciones formales con la Federación Mundial para la Salud Mental, con la Asociación Psiquiátrica de América Latina, con la Asociación Psiquiátrica de Estados Unidos y con el Instituto Nacional de Salud Mental de los Estados Unidos de América.

Esta última institución otorgó una donación con la que se inició la recolección de leyes relacionadas con la psiquiatría y la salud mental existentes en los países latinoamericanos y caribeños.

(Organización Panamericana de la Salud. Segundo Seminario Latinoamericano de Salud Mental, Buenos Aires, Argentina. Washington, DC: OPS; 1964. [Publicación Científica 99]).

### *2.1.1. Salud mental*

1.- La salud mental según la OMS (organización Mundial de la Salud) en Octubre de 2011 se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (OMS, organización Mundial de la Salud en Octubre de 2011)

2.- El trabajo es concebido como creación de utilidad, de riquezas o de servicios o como organización social de la lucha contra la naturaleza.

Desde que comenzaron las transformaciones del trabajo en la sociedad capitalista se han estudiado las vinculaciones entre trabajo y salud. Con objetivos preventivos y terapéuticos, la medicina del trabajo ha descrito y reconocido un conjunto de patologías a partir del paradigma de demostración de la relación causal entre el trabajo y el daño a la salud; su objeto de estudio han sido el trabajo como actividad visible y objetiva y los órganos y aparatos del organismo humano cuya función se ve alterada en una circunstancia dada, describiendo patologías de órganos sensoriales, del aparato respiratorio, entre otros. (Friedman, 1963).

3.- Las preocupaciones por efectos negativos del trabajo moderno sobre la salud mental surgen desde inicios de la sociedad industrial; diversos desarrollos teóricos han convergido en las teorías actuales sobre estrés laboral y riesgos psicosociales. Aunque se afirma que el estrés laboral sería hoy un problema principal de salud laboral, también se advierte contra el uso indiscriminado del concepto de estrés como algo nocivo y se rescata el carácter protector de la salud mental que tiene el trabajo.

Como tópicos especiales se revisan la discriminación laboral contra personas con enfermedad mental y los aspectos de género y salud mental laboral.

Se revisan tres modelos que, partiendo de teorías del estrés, fueron diseñados para intervenir en situaciones concretas (control - demanda; ajuste persona - entorno; ciclo de control).

Revisiones sistemáticas con un enfoque de medicina basada en evidencias sugieren que las intervenciones más efectivas son las realizadas a nivel individual, aunque se constata que se informan poco los resultados organizacionales de las mismas. Intervenciones en la organización evaluadas más sistemáticamente indican pocos resultados efectivos. (DR. Parra M 2001)

4.- Mc Dowall Resume el estado de las teorías al iniciarse la década de 1930, señalando que es “evidente la existencia de dos tipos de fatiga: muscular y nerviosa”; la fatiga podría aparecer por sobreuso de sinapsis en cerebro o médula y, por tanto, las pausas de reposo sirven tanto al músculo como a los centros nerviosos. (Mc Dowall 1929)

5.- Bensaid y Dejours Comentan la impasse que se generó en la búsqueda clínica de trastornos mentales ocasionados por el trabajo, línea de investigación que no pudo poner en evidencia otras patologías específicas del trabajo; consecuentemente, las corrientes abandonaron la búsqueda de la patología específica y se orientaron por diversas vías hacia la promoción de un trabajo que salvaguarde la integridad física y psíquica. (Bensaid y Dejours 1994)

*Estadística estatal.* Para el Consejo Nacional de Salud Mental (2003) es el "estado de bienestar emocional que permite a la persona: desarrollar sus habilidades, trabajar y

desempeñar actividades de manera productiva, ser capaz de hacer frente a las situaciones de la vida diaria y contribuir positivamente a su familia y a la sociedad".

En el Estado de Guanajuato mediante el Sistema Nacional de Salud se realiza una adaptación para el reporte de casos nuevos de padecimientos mentales. Al cierre del año 2012 observamos que los tres padecimientos que se presentan con mayor frecuencia en la red de servicios de salud mental son el Episodio Depresivo Leve (70.20 casos por cada 100,000 habitantes), Trastorno mixto ansioso depresivo (43.99 casos por cada 100,000 habitantes) y el Trastorno de Ansiedad Generalizada (40.35 casos por cada 100,000 habitantes).

Los tres principales padecimientos entre los hombres son el trastorno de la actividad y la atención (29.98 casos por cada 100,000 habitantes), Episodio depresivo leve (26.09 casos por cada 100,000 habitantes) y el Trastorno de Ansiedad Generalizada (24.89 casos por cada 100,000 habitantes).

En el caso de las mujeres, los tres principales padecimientos son el Episodio Depresivo Leve (109.75 casos por cada 100,000 habitantes), Trastorno mixto de ansiedad y depresión (65.68 casos por cada 100,000 habitantes) y el Episodio depresivo moderado (59.22 casos por cada 100,000 habitantes). Entre los trastornos afectivos, el Episodio Depresivo Leve ocupa el 53% de los casos, mientras que el Episodio Depresivo Moderado el 29%, el Episodio Depresivo Grave Sin Síntomas Psicóticos el 9.0% y el Episodio Depresivo Grave No Especificado el 2%.

*Estadística Nacional.* Según la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (2003), la prevalencia de trastornos psiquiátricos en México es de un 28.7%; el trastorno depresivo y el abuso en el consumo de bebidas alcohólicas son los dos

trastornos más comunes. La comorbilidad de un trastorno psiquiátrico está presente en el 33% de los casos, y en particular los trastornos de ansiedad se encontraron asociados con otras patologías.

El 28.6% de la población mexicana presentó algunos de los 23 trastornos de la CIE-10 alguna vez en su vida. Alrededor de 6 de cada 20 mexicanos, 3 de cada 20 y 1 de cada 20 mexicanos presentaron trastornos psiquiátricos alguna vez en la vida, en los últimos doce meses y en los últimos treinta días, respectivamente.

Se ha estudiado el comportamiento de la patología mental en hombres y en mujeres y se ha observado que las afecciones psiquiátricas son más frecuentes en mujeres, mientras que los trastornos por uso y abuso de sustancias tienen una frecuencia mayor en hombres.

El trastorno depresivo y la distimia se encontró en mujeres en un 10 y 1.8%, respectivamente, mientras que en el varón se encontraron en el 5.5 y 0.9%, respectivamente. Los trastornos por abuso de alcohol se presentan 8.6 veces más que cualquier otro trastorno por uso de sustancias, con una prevalencia a largo plazo estimada en 18.6% para el abuso y 7.5% para la dependencia.

En forma individual, de acuerdo con la población total, las fobias específicas fueron las más comunes, con 7.1% alguna vez en la vida; les siguen los trastornos de conducta con 6.1%; la dependencia del alcohol con 5.9%; la fobia social con 4.7%; y el episodio depresivo mayor con 3.3%.

El porcentaje de las personas sin diagnóstico es muy alto, y más alarmante aún es el dato de la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica 2003, que nos dice el

80% de los enfermos mentales no reciben tratamiento, y de las personas con trastornos mentales severos sólo el 2.5% recibe la atención adecuada.

Con respecto a trastornos depresivos, en general de cada cuatro personas que recibe ayuda; una de cada 10 es atendida por un médico; una de cada 20 es atendida por un psiquiatra, y sólo uno de cada tres pacientes a los que se les prescribe un tratamiento toma el medicamento prescrito. Lo anterior a pesar de que existen tratamientos efectivos para los trastornos depresivos.

Si además se toma en consideración la discapacidad, las enfermedades mentales constituyen el 12% de la carga global de las enfermedades en el mundo y el 24% de esa carga en América, donde la depresión es la primera causa de discapacidad.

En México entre las principales causas de pérdida de vida saludable se encuentran las enfermedades psiquiátricas y neurológicas que representan en su conjunto el 18 % del total de pérdida de Años de Vida Saludable, 6 de ellas relacionadas con trastornos mentales, adicciones, suicidios, homicidios, violencia intrafamiliar, consumo de alcohol y trastornos depresivos.

La epidemiología de la salud mental en México.

a) La prevalencia de cada condición de salud y la media de días de funcionamiento perdidos por año de cada condición se muestra en el cuadro II, en donde se puede ver que 40.7% de la muestra tuvo alguna condición de salud, 35% una condición física y 12.7% una enfermedad mental. Las personas con enfermedad mental perdieron 17.3 días durante el año, mientras que los que presentaron un problema físico perdieron

14.3 días. Considerando la muestra total, el promedio es de 6.3 días perdidos por año; aquéllos que tuvieron algún día perdido perdieron una media de 103.9 días y una mediana de 15.2 días durante el año. Las condiciones individuales de mayor prevalencia fueron todas ellas físicas, específicamente dolor crónico (13.8%), dolor de cabeza/migraña (8.6%), artritis (7.5%) y enfermedades cardiovasculares (7.2%). Sin embargo, las condiciones que implican un mayor número de días perdidos son enfermedades mentales, específicamente depresión (40.7 días), ansiedad generalizada (31.5 días) y estrés postraumático (25.8 días).

Cuadro No. 1 Prevalencia de las condiciones de salud y promedio de días perdidos de funcionamiento en el último año por condición.

**Cuadro II**  
**PREVALENCIA DE LAS CONDICIONES DE SALUD Y PROMEDIO DE DÍAS PERDIDOS DE FUNCIONAMIENTO EN EL ÚLTIMO AÑO, POR CONDICIÓN. MÉXICO, ENCUESTA NACIONAL DE EPIDEMIOLOGÍA PSIQUIÁTRICA, 2001-2002**

<i>Condición de Salud</i>	<i>Prevalencia (%)</i>	<i>ES %</i>	<i>Media anual de días perdidos</i>	<i>ES Media</i>
Depresión	40.0	0.4	40.7	8.8
Trastorno bipolar	1.0	0.1	18.5	6.2
Trastorno de pánico	1.4	0.2	18.5	6.7
Fobia específico	5.4	0.5	10.1	2.1
Fobia social	2.1	0.2	12.7	3.8
Ansiedad generalizada	0.4	0.1	31.5	14.5
Abuso del alcohol	2.2	0.4	6.4	2.6
Abuso de drogas	0.5	0.2	4.3	2.4
Estrés postraumático (EPT)	0.6	0.2	25.8	13.2
Insomnio	5.2	0.5	21.1	4.2
Migraña o dolor de cabeza severo	8.6	0.9	11.1	2.9
Artritis	7.5	0.7	16.0	4.9
Dolor crónico	13.8	1.2	18.2	6.9
Enfermedades cardiovasculares	7.2	0.6	18.2	6.0
Enfermedades respiratorias	4.1	0.7	7.8	3.2
Diabetes	3.4	0.4	16.5	3.8
Enfermedades digestivas	2.1	0.2	12.0	4.4
Enfermedades neurológicas	0.5	0.2	2.1	1.6
Cáncer	0.1	0.1	8.9	9.3
Cualquier condición mental	12.7	0.8	17.3	3.0
Cualquier condición física	35.0	1.8	14.3	3.2
Cualquier condición de salud	40.7	1.8	13.6	2.9
Todos			6.3	1.2
Aquéllos con días perdidos	(media)		103.9	15.2
Aquéllos con días perdidos	(mediana)		34.0	5.5

**Fuente: Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica 2001-2002**

El cuadro 1 hace referencia a los padecimientos más comunes presentados en México en el año 2002 de acuerdo a la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica

b) Según González Salvador (2005)

- El 18% de la población urbana, entre 18 y 64 años de edad, sufre trastornos afectivos, principalmente depresión.
- Los trastornos depresivos y la ansiedad son los trastornos mentales más frecuentes en la consulta de los tres niveles de atención.
- El 1.6% de la población adulta ha intentado suicidarse. La tasa de suicidios se ha incrementado de 1.13, en 1970, a 2.55 en 1991, es decir un 125 por ciento.
- La epilepsia tiene una prevalencia de 3.7% en población de 18 a 64 años; de 1.6% en niños de población urbana y de 2.1 a 4.1% en niños de población rural. Cabe señalar que las personas que sufren de este trastorno son estigmatizadas, sin embargo, en la actualidad el 80% de los pacientes diagnosticados pueden ser tratados exitosamente con medicamentos y poder desarrollarse en los ámbitos familiar, laboral y social.
- Los problemas de salud mental en la infancia no son identificados por lo que no se solicita atención al respecto, no obstante, se calcula que un 7% de la población entre los 3 y los 12 años de edad se encuentra afectada.
- En las escuelas de educación especial de la Secretaría de Educación Pública, se atienden anualmente a un número aproximado de 140 mil niños con problemas de aprendizaje; 35 mil por deficiencia mental; 12 mil por problemas de lenguaje; ocho mil por trastornos de la audición; tres mil por impedimentos motrices y dos mil por problemas de la conducta.

- Anualmente ocurren en nuestro país diversos tipos de desastres naturales (sismos, ciclones y tormentas, entre otros), así como algunos provocados por el hombre (desplazamientos poblacionales, problemas ecológicos) que afectan la salud mental de los diversos grupos de la población que se enfrentan a ellos.
- Las enfermedades crónico-degenerativas, así como el SIDA, son fuente de ansiedad y depresión en el individuo. Significan incrementos globales, para el año 2010, de casi 16.5 millones de personas hipertensas; 4.5 millones de diabéticos, cerca de 700 mil casos de infartos de miocardio y más de 13 millones de obesos.

Este panorama general resalta algunos datos que se magnifican si se consideran las transformaciones demográfico-epidemiológicas del país; para los próximos 12 años se espera un aumento global del 29% de individuos afectados por alguno de los trastornos mencionados.

c) De acuerdo con la Secretaría de Salud (2005):

Esta problemática se resume, con los siguientes datos: 8 por ciento de las enfermedades mentales corresponden al área neuropsiquiatría, cuatro millones de personas padecen depresión, seis millones más tienen problemas relacionados con el consumo de alcohol, 10 por ciento de los adultos mayores de 65 años sufren cuadros demenciales, mientras que 15 por ciento de la población entre 3 y 12 años de edad padece algún tipo de trastorno mental o de conducta.

Más de tres millones de personas son dependientes del alcohol, 13 millones son fumadores y 400 mil personas se reportan adictas a las drogas; 500 mil presentan esquizofrenia, un millón epilepsia y 5 de cada mil niños sufren retardo mental, con lo

que, de acuerdo con la Secretaría de Salud, se conforma un panorama que exige acciones firmes, permanentes y coordinadas en todo el país.

El abuso y dependencia de drogas se presentan frecuentemente con otros problemas psiquiátricos, un estudio transcultural reciente, en el que participó México, demostró que en este país el 9.4% de quienes usan alcohol también tienen trastornos afectivos, este índice aumenta a 18% cuando se toman en cuenta los casos de dependencia. Por lo que se refiere a los trastornos de ansiedad fue de 14.8 y 34.7% respectivamente. Por otra parte 15% de los usuarios de drogas sufren de algún trastorno afectivo y 10% de ansiedad, en el caso de farmacodependencia los porcentajes fueron de 35% y 31% respectivamente.

Otras encuestas han demostrado que las familias pobres tienen mayores prevalencias de depresión y trastornos de ansiedad en el último año, asimismo que éstas son más altas entre las familias uniparentales comparadas con los patrones tradicionales de madre y padre.

También se han incrementado los trastornos psiquiátricos tales como demencia, esquizofrenia, depresión, así como otras formas de enfermedad mental. Esta tendencia es resultado de las transiciones demográficas, sociales y económicas, que ha vivido México en las últimas décadas, las que provocan que nuestro país llegue al tercer milenio con un incremento en los números absolutos de jóvenes, quienes tienen pocas oportunidades de educación y empleo; con una mayor proporción de personas de la tercera edad, debido al incremento en la expectativa de vida, lo que representa mayores requerimientos de servicios de salud; además de la crisis económica constante que ha generado cambios sociales importantes

Servicio de Investigación y Análisis La Salud Mental en México División de Política Social.

Dr. (c) Juan Martín Sandoval De Escurdia Investigador Parlamentario en Política Social Lic. María Paz Richard Muñoz Asistente de Investigador. (2004)

6.- No hay salud sin salud mental. Existe una fuerte evidencia sobre cómo una mala salud mental y el estrés pueden conllevar enfermedades físicas, tales como enfermedades coronarias, accidente cerebro vascular y diabetes. Esto puede suceder directamente por agotamiento mental, que afecta a la vulnerabilidad fisiológica, o también indirectamente, por el aumento de los factores negativos relacionado con el estilo de vida, como el consumo de tabaco y alcohol. Aunque son sobre todo temas más sociales, influyen en la empresa y es una buena oportunidad para intervenir. (2011, Autores: Lee Knifton, Verona Watson (Mental Health Foundation, Scotland) Rob Gründemann, Anja Dijkman, Heleen den Besten, Dristin ten Have (TNO))

### *2.1.2 COSTOS OCULTOS*

1.- Se supone que todos y cada uno de los integrantes de una empresa tiene como tarea alcanzar los mejores resultados económicos posibles con los recursos actualmente empleados o disponibles, sin embargo, hay “baches” importantes en esta tarea. Se trabaja con mucha más incertidumbre de la que se debiera. Disminuir esta incertidumbre pasa por medir y controlar los procesos de otra forma. Si se desea obtener mejores resultados no se puede seguir haciendo lo mismo puesto que se va a seguir obteniendo lo mismo, es por ello que no se debe seguir usando la media para medir y controlar los procesos. (Parra Garrido M. 2001)

2.- Normalmente las empresas consideran como pérdidas sólo las producidas por detenciones no programadas de producción, pérdidas de material por roturas de cañerías o desastres naturales y otras causas semejantes. Trabajando con el cumplimiento de las especificaciones aparecen los denominados “costos ocultos”, que corresponden a todos aquellos eventos que no son medidos ni considerados en ningún balance contable y que sin embargo están presentes. Aparecen sólo cuando se miden o se cambia el sistema de medir por otro que es capaz de extraer muestras representativas. Estos costos suelen ocasionar desastres financieros en las empresas. (Costos ocultos Rojas M. 2000)

3.- Los costos- desempeños ocultos son los elementos de gasto y de productos no evidenciados por el sistema de informaciones. (Zardet V. y Krief N. 2006)

4.- Los costos ocultos reflejan la expresión del poder informal de los asalariados de la empresa que se expresa a través de comportamientos disfuncionales. Estos costos ocultos son el resultado de seis tipos de disfuncionamientos: condiciones de trabajo, organización del trabajo, comunicación- coordinación- concertación, gestión del tiempo, formación integrada e implementación de la estrategia.

Los costos ocultos son aquellos que no están identificados, ni cuantificados, ni controlados en los estados financieros tradicionales de la empresa, como la contabilidad general, analítica o el control presupuestario. (Consultada el 21 de Enero de 2014)

5.- En algunas circunstancias se define como “costo oculto” aquel que no puede determinarse hasta que no se complete un proceso previo de análisis o evaluación detallada de la situación.

Puede ser un caso de una pieza (desarmarla en sus partes) o en un servicio (evaluar un contrato o revisar unas cuentas). (Santana F 2011)

## *2.2 Investigaciones relacionadas con el tema*

El trabajo en la actualidad es una realidad compleja y heterogénea, que se realiza en múltiples modalidades cuyo elemento en común es estar orientado por la lógica de desarrollo de la sociedad capitalista, que plantea la afinidad de individuos movidos por necesidades económicas que coinciden en el mercado de trabajo; dichas necesidades no son idénticas entre los individuos y conllevan intereses distintos, lo cual implica reconocer en el trabajo un espacio de conflicto, a la vez que de convergencia.

Parecería lógico que el desarrollo de esta disciplina lleve al estudio de los efectos del trabajo en la salud mental, buscando la precisión de la relación causa - efecto; pero aquí se choca con una dificultad obvia: ¿en qué consiste el daño a la salud mental?; siendo la mente una entidad abstracta y virtual, resulta difícil aplicar el paradigma de la medicina del trabajo con las mismas herramientas con que se ha utilizado para la investigación en otros sistemas corporales. (Friedmann, 1963)

Un problema laboral al que perfectamente pueden atribuírsele causas de trastornos mentales,

“La desregulación del mercado de trabajo ha estimulado cambios en los procesos de trabajo y regímenes salariales que han facilitado la imposición de la regla del “autofinanciamiento de los aumentos salariales”. Como se sabe, este mecanismo implica que el alza de los salarios se compensa con una reducción de costos lograda

por aumentos de la productividad del trabajo; lo cual significa que las mejoras de las remuneraciones no se financian redistribuyendo las ganancias sino simplemente extrayendo más rendimiento directo (mas producción por hora de trabajo) e indirecto (menos gasto de materiales por unidad de producto) de la propia fuerza de trabajo que se explota.

En consecuencia, a pesar de que los ingresos de los ocupados puedan elevarse, la brecha entre remuneraciones y ganancias tiende a reproducirse; el mercado de trabajo, independientemente que existan políticas sociales compensatorias y sin contar los daños a la salud que genera la permanente pulsión a elevar productividad, reproduce día a día las desigualdades distributivas entre capital y trabajo”.

El tema de salud mental surge como respuesta a la necesidad percibida por los profesionales de la salud mental por la ausencia de un instrumento válido y confiable que evaluará efectivamente los niveles de estrés de la población productiva de los países en vías de desarrollo.

Entre lo evidente y lo oculto: Trabajo y salud Mental. Según el anuario Estadístico de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), del año 2009, los casos de enfermedades profesionales vinculadas a la salud mental corresponden a 273. Ocupa el cuarto lugar tras las enfermedades músculo esqueléticas (1.598), las Laringopatías (398) y las Dermatitis (349)

Según anunciaron a la prensa las autoridades de gobierno, en agosto recién pasado, una de cada cinco licencias médicas son psiquiátricas, lo que significa un aumento de un 60% respecto del año 2002.

Hablar de la salud mental en nuestro país es un tema relativamente nuevo. Sobre todo si lo miramos desde la perspectiva laboral; por ejemplo, aún persiste como prejuicio en muchas personas que la flojera es la principal causa del ausentismo laboral, y se relaciona inmediatamente con el mediático caso de licencias médicas fraudulentas.

El problema que se da en estos casos de licencias médicas es bastante complejo. Porque más allá de una licencia médica falsa, a través de los medios de comunicación se cuestiona el diagnóstico de un profesional de la salud; la prensa no pretende más que criminalizar el hecho calificándolas de falsas. Cuando el escándalo estalló el año 2008, las licencias médicas cuestionadas correspondían al 1% de las emitidas.

Tras esta visión de las cosas, de beladora de una concepción de lo que es una persona- pues se sospecha inmediatamente de la veracidad de su versión-, se esconden otras problemáticas que la clase política prefiere no tocar. Por ejemplo, antiguamente, la flojera era identificada con un trastorno depresivo y motivacional.

El método de costos de desempeño ocultos fue creado en 1973 por el Sr. Henri Savall. Aspartic de dos ideas:

- Las estrategias de cambio son una necesidad para las empresas y se apoyan en el potencial humano;
- El cambio necesita una evaluación económica, luego el cálculo económico tiene que ser renovado en consecuencia.

El método de los costos ocultos busca la reconciliación entre la distensión económica y la distensión social de la empresa con el objetivo de un management más eficaz y mejor tolerado. Este concepto permite a la empresa descubrir su margen de

maniobra para aumentar el desempeño económico sin deteriorar el desempeño social y sin fuentes de financiamiento exteriores adicionales. (Zardet V. y Krief N. 2006)

### 2.3 Características de la empresa

Figura 1 Organigrama de la empresa

Organigrama



Fuente: archivo interno de la empresa 2017

La Figura 1 Organigrama de la empresa, muestra la manera de organización jerárquica que presenta la empresa Caja Popular Cerano.

El organigrama se presenta en esta institución de manera sencilla como cabeza principal en la jerarquía se tiene la dirección general, posteriormente se encuentra el consejo de vigilancia, un equipo de socios que tienen la representación de todos los que forman parte de caja popular Alianza, posteriormente se encuentran las gerencias, y los auxiliares. (Archivo interno de la empresa 2013)

Tipo de Institución. Caja Popular Cerano S.C. de A.P. de R.L. de C.V.(Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de Relación Limitada de Capital Variable) es una

Sociedad que opera conforme a la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).

Historia. Caja Popular Cerano, nace en 1965 en la comunidad de Cerano, municipio de Yuriria, Gto., impulsada por el sacerdote Mario Padilla, quien se preocupó por mejorar la situación económica de la comunidad.

Al principio la Caja Popular funcionó sin una personalidad jurídica; es decir solamente como un grupo organizado que buscaba el bien común bajo los principios de la cooperación, siendo hasta la década de los 80's, cuando se constituye legalmente como una Asociación Civil. En el año de 1995 la Caja Popular Cerano, se constituye como Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo; lo anterior ante la oportunidad de contar con un marco normativo acorde a su funcionamiento.

A partir del año 2007, la Caja popular Cerano, cuenta con la autorización y supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, garantizando con ello la protección del patrimonio de sus ahorradores.

Caja Popular Cerano, desde sus orígenes se ha distinguido como una institución sólida, no solamente en aspectos financieros, sino fundamentalmente por su labor social; hoy en día atiende a personas de más de 600 localidades, brindándoles la oportunidad de acceder a servicios financieros y con ello mejorar su calidad de vida.

Misión. "Proporcionamos servicios especializados de ahorro y préstamo con eficiencia al sector popular, así como a la micro, pequeña y mediana empresa, para impulsar la calidad de vida de los asociados, así como el desarrollo de las comunidades donde operamos, con recurso humano y tecnológico calificado."(Información consultada directamente de la página web de la empresa 2013)

Visión. Ser una sociedad cooperativa modelo, de calidad, con conciencia social y humana que trascienda en el ramo financiero de la región, contribuyendo a la disminución del agiotismo, a través de la oferta del ahorro y el préstamo, servicios integrales y asesoría en proyectos de inversión, usando tecnología de vanguardia que refleje el bienestar de nuestros asociados (Información consultada directamente de la página web de la empresa. 2013)

Filosofía. Somos una Cooperativa de Ahorro y Préstamo, legalmente constituida perteneciente a la Red ALIANZA, Las Cajas Seguras de México, y autorizada para operar por la Comisión Nacional Bancaria de Valores.

Contribuimos en el mejoramiento de la calidad de vida de miles de familias, mediante la práctica de la cooperación, a través del fomento del hábito del Ahorro y de la oferta de Créditos para diversos fines, tales como: vivienda, salud, educación, emprendimiento de negocios, adquisición de bienes y servicios, entre muchos otros (Información consultada directamente de la página web de la empresa 2013)

Valores. Las Cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

### 3 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Justificación

Costos de la enfermedad mental en el trabajo. Las razones económicas respecto a la salud mental son convincentes. Por ejemplo, en el Reino Unido, existen estudios que demuestran que los problemas de salud mental más comunes, como el estrés, la ansiedad y la depresión, representan 60 millones de días laborables perdidos cada año.

El coste para el empresario por la pérdida de productividad debido a los problemas mentales es mayor que el causado por la mayoría de los otros problemas de salud, y mucho mayor que los días perdidos por conflictos laborales, por ejemplo; la promoción de la salud mental puede reducir los costes de absentismo y de tiempo de gestión asociado a estos problemas.

Sin embargo, en el mundo laboral, el deterioro de la salud mental es un fenómeno creciente. El lugar de trabajo puede proporcionar un ambiente y una cultura de trabajo saludables, que sirvan de soporte psicológico para los trabajadores. Es un reto tanto para los empresarios como para los empleados desarrollar un lugar de trabajo saludable ¡física, mental y socialmente! (2011, Autores: Lee Knifton, Verona Watson (Mental Health Foundation, Scotland) Rob Gründemann, Anja Dijkman, Heleen den Besten, Dristin ten Have (TNO))

#### 3.2 Planteamiento del problema

La salud mental de los empleados es un factor determinante, que, en la economía actual, puede conducir al éxito empresarial. Cada vez son más las empresas que se dan cuenta

de que el compromiso de los empleados es crucial para su éxito. La presencia de enfermedades mentales están presentes en el 15 y 20 % de la población lo que quiere decir que 1 de cada 5 personas padece o padecerá alguna enfermedad mental

A escala mundial los trastornos mentales y del comportamiento son indicadores concretos que demuestran la importancia de la salud mental de las personas y de la Sociedad, como de la falta de servicios de salud orientados a la atención primaria comunitaria.

El creciente deterioro de la salud mental a escala mundial no solo se debe a factores individuales, sino a condiciones y factores psicosociales que vulneran a las personas, tales como: desastres por terremotos, por fenómenos climáticos, guerras, atentados terroristas, inestabilidad política, social, económica y laboral, altos índices de pobreza.

La salud mental es una de los derechos fundamentales e inalienables del ser humano, su estudio es una aproximación al estado, condiciones, necesidades y problemas tanto individuales como colectivos de las personas, grupos y comunidades en general.

### 3.3 *Objetivos*

#### 3.3.1 *Objetivo general.*

El objetivo principal de esta investigación es identificar la relación entre salud mental y costos ocultos

#### 3.3.2 *Objetivos específicos.*

Describir el nivel de salud mental

Describir los costos ocultos

### *3.4 Definición del universo*

Se trata de una población de 80 trabajadores, de 3 departamentos como recursos humanos, Contabilidad y Finanzas de una sucursal.

### *3.5 Tamaño y tipo de muestra*

Se realizó una muestra de 30 trabajadores, de los cuales 18 eran hombres y 12 mujeres, se trata de una muestra no probabilística por conveniencia de acuerdo a los recursos, características y tiempo destinado a la siguiente investigación.

### *3.6 Definición de variable*

Salud Mental. La salud mental es un componente integral y esencial de la salud. La Constitución de la OMS dice: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.» Una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales.

La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. (OMS, Octubre de 2011)

Costos ocultos. Los costos- desempeños ocultos son los elementos de gasto y de productos no evidenciados por el sistema de informaciones.(Zardet V. y Krief N. 2006)

### *3.7 Hipótesis*

El nivel de salud mental se relaciona con los costos ocultos.

## **4 METODOLOGÍA**

### *4.1 Diseño del estudio*

No experimental. Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. En la investigación no experimental no es posible asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos. (Marcelo M Gómez, Introducción a la metodología de la investigación 1ª d. – Córdoba: Brujas, 2006.)

### *4.2 Tipo de estudio:*

Descriptivo. Es la forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. La información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización, el consumidor, objetivos, conceptos y cuentas.

Campo. Es un estudio que se lleva a cabo en un lugar específico donde está ocurriendo el fenómeno a investigar.

Transversal. Es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio, los datos se recogen sobre uno o más grupos de sujetos,

en un solo momento temporal; se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo en el que se obtienen las medidas a tratar. (Diccionario de la metodología de la investigación científica, Frida Gisela Ortiz Uribe, México 2004)

Correlacional. Se ocupa de determinar la variación de unos aspectos en relación con otros, es el indicado para realizar las relaciones estadísticas entre las características y la concentración de las causas del fenómeno estudiado. (Elaboración de trabajos de Investigación, Rebeca Landeau, 2007)

#### *4.3 Instrumento*

Se elaboró un cuestionario de 36 preguntas, 6 para datos generales y 15 para cada variable, el cual fue validado por pares y experto.

#### *4.4 Procedimiento*

Para una mejor comprensión del tema y una mejor ampliación del mismo, se realizaron encuestas a los trabajadores de la Caja Popular Cerano S.C. de A.P. de R.L. de C.V. en se nos permitió ver cómo es realmente su participación dentro de la empresa y la respuesta que la Caja tiene hacia ellos.

Se realizaron 6 preguntas básicas a cada uno de los trabajadores, como por ejemplo sexo, puesto, nivel socioeconómico, estado civil y escolaridad, posteriormente se les aplicó una encuesta que consta de 30 preguntas, en donde 15 de ellas están relacionadas con la salud mental y las 15 restantes se enfocan a los costos ocultos de la empresa. Está encuesta fue aplicada a 30 trabajadores de Caja Popular Cerano S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Se daba una breve explicación de la finalidad del cuestionario, éste se aplicó en una sala de juntas durante la hora de trabajo. Se organizó al personal en un primer grupo de 15 personas y conforme fueron terminando la encuesta se fueron reemplazando hasta llegar a 30 cuestionarios resueltos en su totalidad.

#### *4.5 Procesamiento de la información*

Se realizó el conteo de los datos generales y se clasificaron. Posteriormente se vació la información que los trabajadores proporcionaron, en una base de datos creada en Excel, lo que permitió el análisis de los mismos de una manera más detallada a través de graficas pudiendo interpretar los resultados.

## **5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **5.1 Características generales de la muestra**

A continuación, se presentan las figuras de los resultados de las encuestas:

La primera pregunta es el sexo de los trabajadores, el gráfico nos muestra que dentro de la empresa, su mayoría son trabajadores del sexo masculino. (Figura 1)

## Sexo

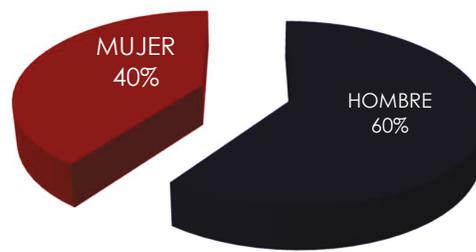


Figura 2. Elaboración propia 2017

Como se puede apreciar en la figura 2 la mayoría son hombres (60%).

Según la figura 3 acerca de las edades de los trabajadores, los resultados muestran en su mayoría empleados jóvenes de entre los 20-30 años de edad.

## Edad

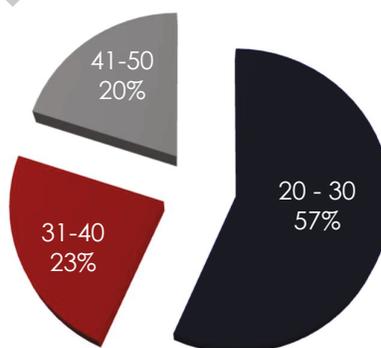


Figura 3. Elaboración propia 2017

En la figura 4 puede observarse el nivel socioeconómico de cada uno de los trabajadores de la empresa, puede notarse que el nivel socioeconómico que más predomina en ellos es el nivel medio, los resultados muestran que a pesar de que dentro de la Caja hay buenos puestos como los son los de ejecutivos o gerentes no cubren un nivel socioeconómico alto. Cabe mencionar que el nivel socio económico es subjetivo, y está a consideración propia.

### Nivel Socioeconómico

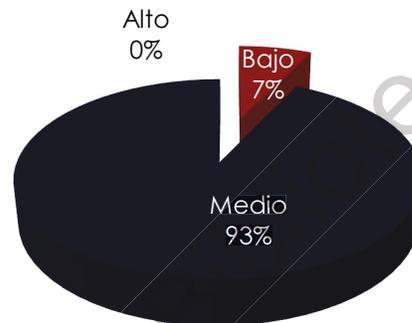


Figura 4. Elaboración propia 2017

### Estado civil

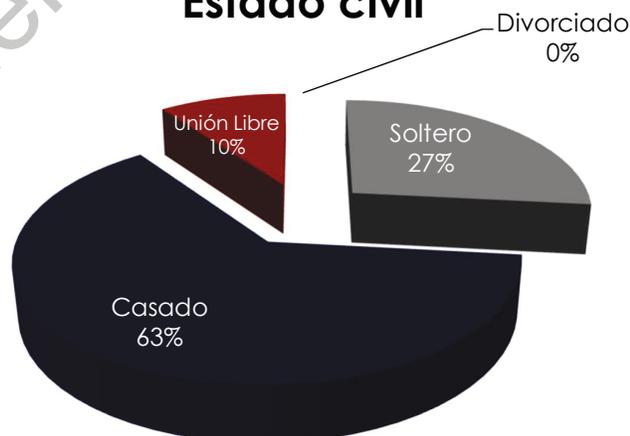


Figura 5. Elaboración propia 2017

La figura 5 nos muestra el estado civil de las personas encuestadas, la mayoría son casados.

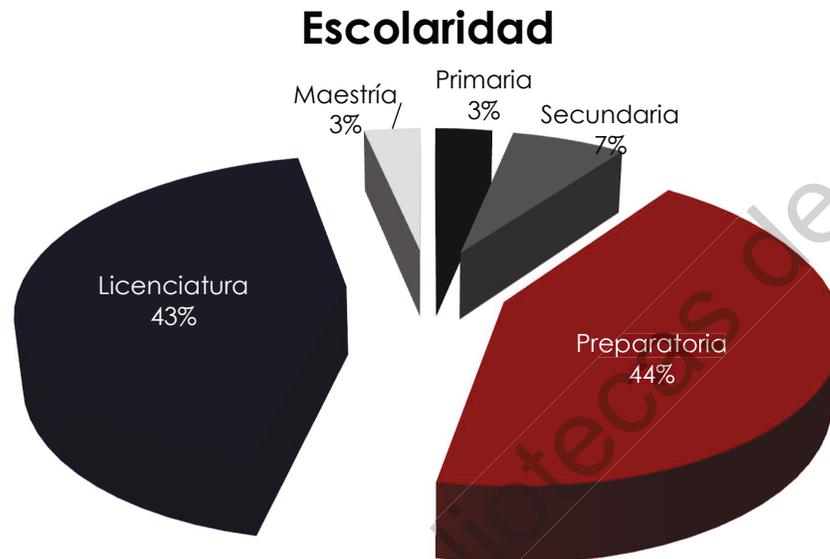


Figura 6. Elaboración propia 2017

En la figura 6, se muestra la escolaridad de los trabajadores, puede observarse que no es de mucha exigencia el tener una Licenciatura para poder laborar dentro de esta empresa, claro está que eso depende del puesto que se va a desempeñar. La mayoría de los que laboran aquí cuentan con una preparatoria y licenciatura.

A continuación, se presentan las figuras con las 30 preguntas realizadas en la encuesta.

Las primeras 15 son acerca de la Salud Mental y las otras 15 son sobre Costos Ocultos dentro de la organización.

Fig. 7 Has leído dentro de la misión, visión, los objetivos o políticas de la empresa donde laboras, que mencione algún término que hable sobre tu salud o integridad dentro del trabajo

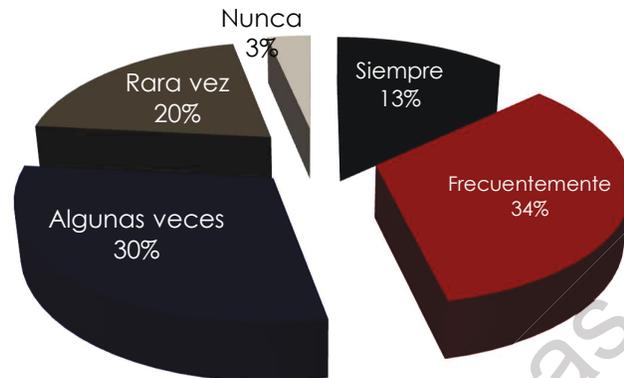


Figura 7. Elaboración propia 2017

En esta Figura 7 es posible observar cómo los mismos integrantes de la empresa no muestran mucho interés por saber si en la organización donde laboran se preocupan por su salud dentro de la misma.

Fig. 8. Cuando se toman decisiones, establecimiento de estrategias, procesos y sistemas (nuevos equipos, nueva maquinaria, diseñar nuevos procedimientos de trabajo.) ¿Se considera el riesgo que implica para ti?

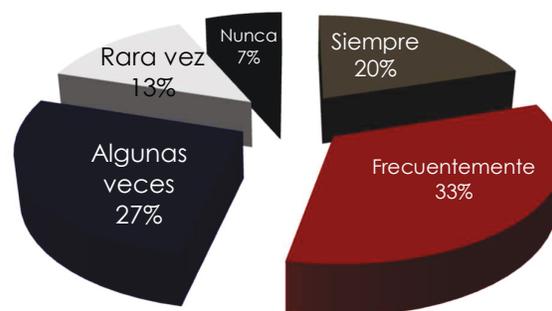


Figura 8. Elaboración propia 2017

Fig. 9. La empresa donde laboras implementa políticas o estrategias de salud para ustedes como trabajadores.

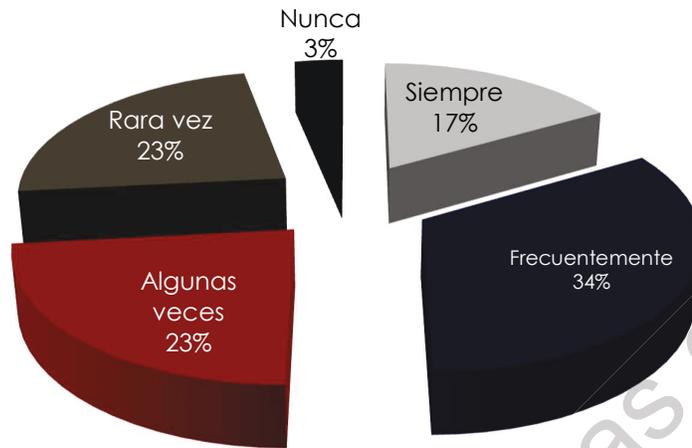


Figura 9. Elaboración propia 2017

Se puede mostrar nuevamente que la empresa sí se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, implementando estrategias de salud, así como sus políticas, para que no corran riesgos (figura 3).

Fig. 10. Se informa a la totalidad de los trabajadores de estas políticas

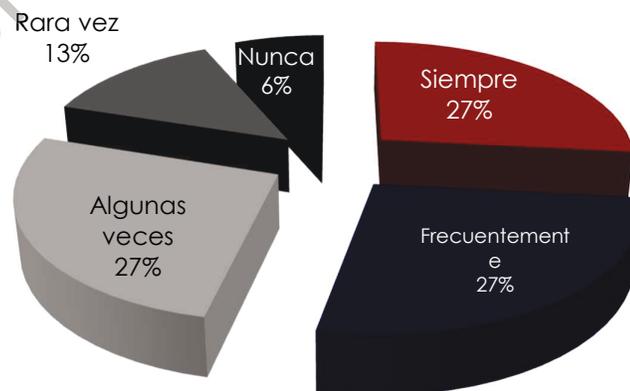


Figura 10. Elaboración propia 2017.

Gracias a las políticas ya existentes es necesario hacerlas saber a sus participantes, de esta manera ellos estarán enterados de los beneficios y oportunidades con los que cuentan (figura 10).

Fig. 11. Consideras que la salud o el bienestar mental forma parte de las políticas de la empresa.

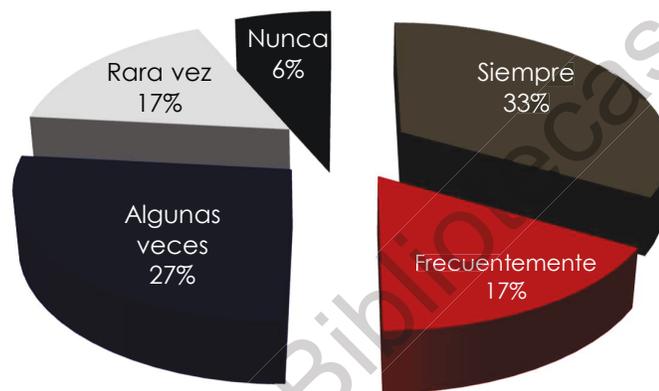


Figura 11. Elaboración propia 2017

Los miembros de la caja consideran que la salud mental y su bienestar si debe formar parte de las políticas de la empresa, de tal forma que al estar bien ellos, la empresa estará mejor; ya que van a desempeñar un mejor rendimiento y así habrá un mejor flujo en ella (figura 11).

Fig. 12. Cómo trabajador, puedes participar en la planeación de las iniciativas de Salud que propone la empresa.

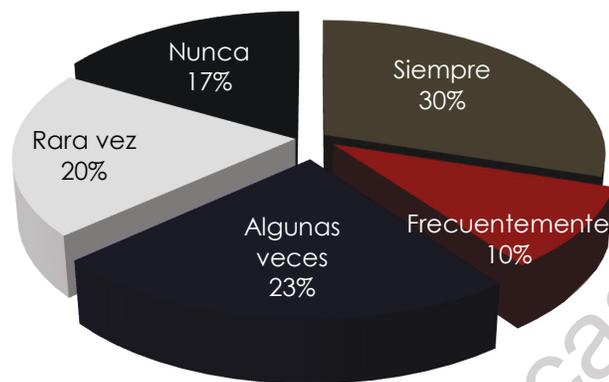


Figura 12. Elaboración propia 2017

En toda organización es necesario tomar en cuenta a sus trabajadores, y la caja no es la excepción, ya que considera la participación de ellos, ya que a in de cuentas serán ellos quienes puedan sacar provecho de ella (figura 12).

Fig. 13. En la empresa funciona un grupo de trabajo específico para la promoción de la salud (comité de seguridad y salud o una institución independiente).

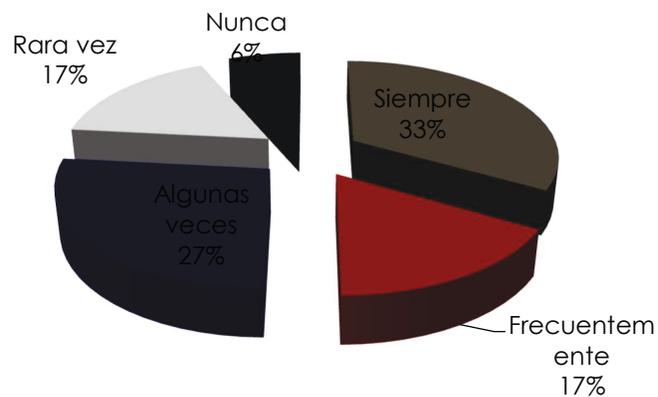


Figura 13. Elaboración propia 2017

Nuevamente es posible observar cómo la Caja se preocupa por sus integrantes; y promocionan la salud con comités de seguridad e instituciones independientes que colaboren con esta (figura 13).

Fig. 14. Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en la promoción de la salud

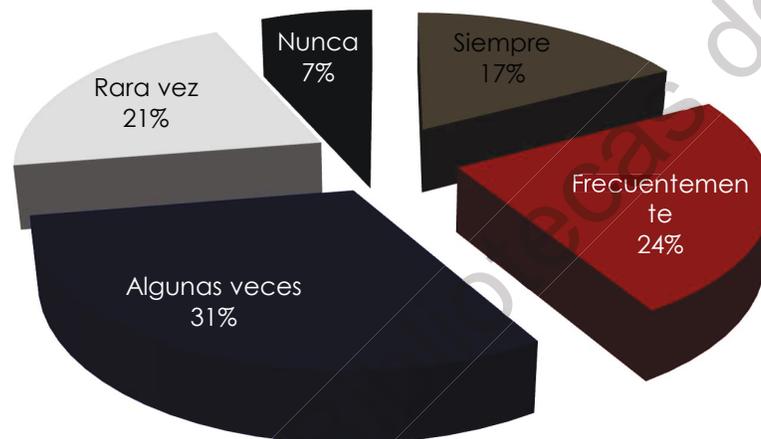


Figura 14. Elaboración propia 2017

Esta pregunta va un tanto vinculada con la anterior, acerca de la promoción de la salud, y los trabajadores son considerados en ella, para que estén enterados de qué es lo que trata y lo que estas contienen (figura 14).

Fig. 15. La empresa promueve el intercambio con otros grupos o comisiones, ejemplo con nutrición, quien fomenta el ejercicio.

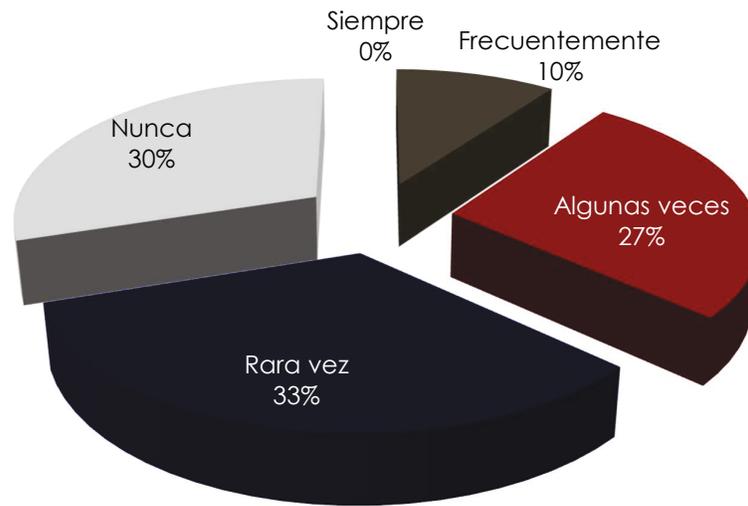


Figura 15. Elaboración propia 2017

Los resultados nos muestran que no existe mucha relación con otros grupos, en este sentido deberían de prestar un poco más de atención ya que en la actualidad uno de los principales problemas es la obesidad causada por una mala alimentación, si la empresa se preocupara un poco más por este problema, éste podría evitarse en gran medida (figura 15).

Fig. 16. La empresa incluye la salud en la agenda con grupos u organismos (ej. Prevención de riesgos laborales, bienestar en el trabajo, uso del cigarro, alcohol).

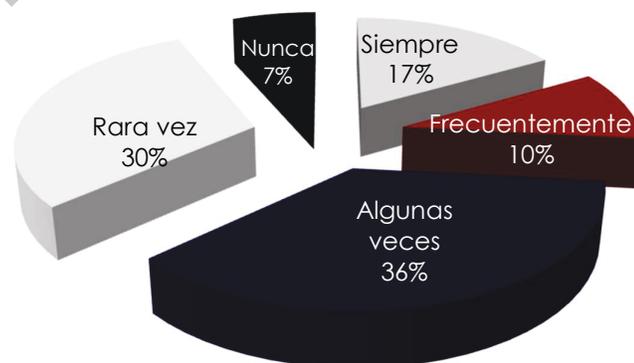


Figura 16. Elaboración propia 2017

Es bueno que la empresa informe acerca de los principales riesgos que ocasiona el no tener un buen cuidado de su organismo (figura 16).

Fig. 17. ¿La empresa analiza periódicamente los factores de riesgo relacionados con la salud mental, como parte de la evaluación general de riesgos o como una evaluación específica de aspectos psicosociales/salud mental?

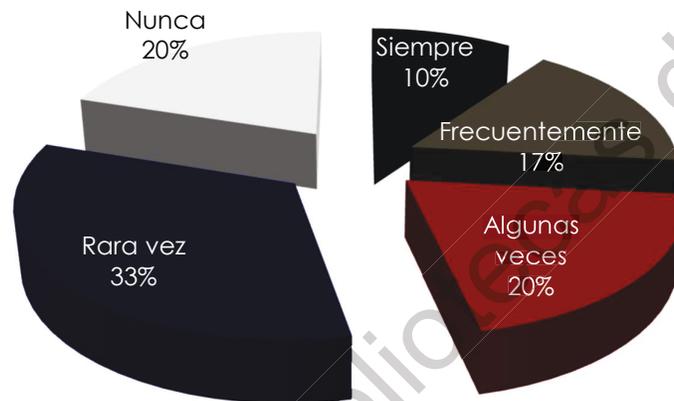


Figura 17. Elaboración propia 2017

Aunque la empresa se preocupa por la salud y el bienestar de los empleados, no analizan periódicamente los factores de riesgo que puedan existir dentro de la salud mental, deben prestar más atención en este aspecto, haciendo evaluaciones para saber cómo se encuentran (figura 17).

Fig. 18. ¿Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en el grupo o comisión de seguridad e higiene?

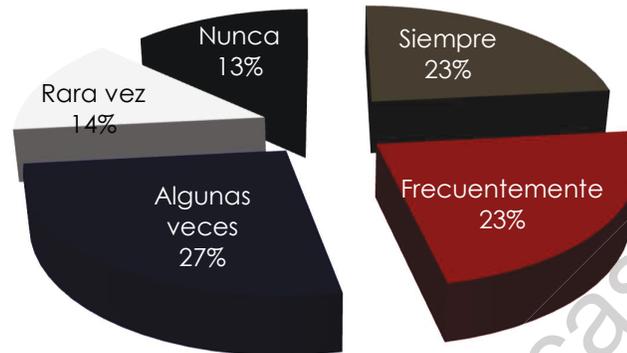


Figura 18. Elaboración propia 2017

La caja se preocupa por la higiene con la que puedan contar los trabajadores y la misma con la que ellos cuentan (figura 18).

Fig. 19. Los factores organizacionales y sociales que se incluyen como parte del análisis de la empresa son por ejemplo: el clima laboral, la definición de roles, la duración de las jornadas, la comunicación, el apoyo social por parte de los compañeros, los mandos.

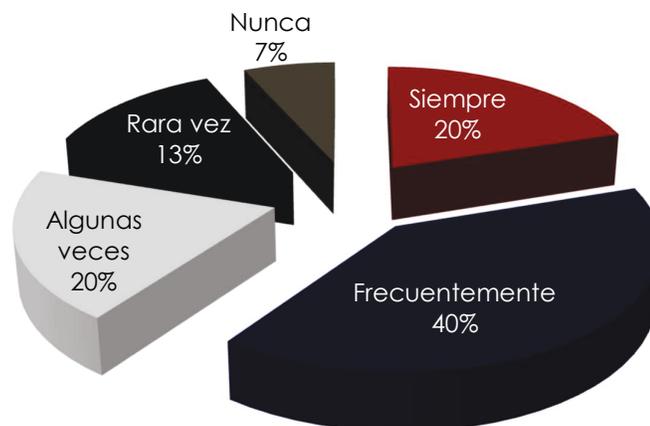


Figura 19. Elaboración propia 2017

Los resultados muestran cuáles son los factores a contemplar para el análisis de la empresa, en cada uno de ellos están considerados los trabajadores ya que se empieza con ellos para que, de ésta manera, si ellos están bien, su desempeño dentro de la Caja será mejor (figura 19).

Fig. 20. La empresa toma en cuenta los factores ligados al puesto de trabajo/tareas, por ejemplo: la descripción de las funciones, las condiciones de trabajo, la cantidad y contenido de trabajo, el ritmo de trabajo, entre otros.

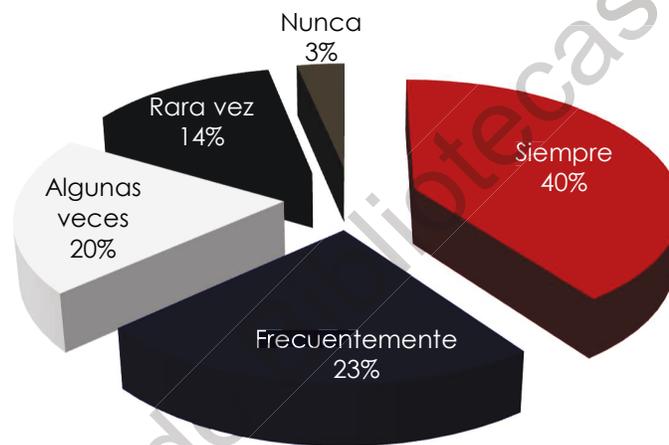


Figura 20. Elaboración propia 2017

Es bueno hacerles saber a los trabajadores las actividades que van a desempeñar y los riesgos que quizás pueden correr al realizar ciertas actividades, de esta manera ellos estarán conscientes de la responsabilidad que toman y los riesgos que corren (figura 20).

Fig. 21. ¿La empresa toma medidas para recompensar adecuadamente el esfuerzo de sus trabajadores? (relacionadas con el salario, las oportunidades de promoción o el reconocimiento personal).

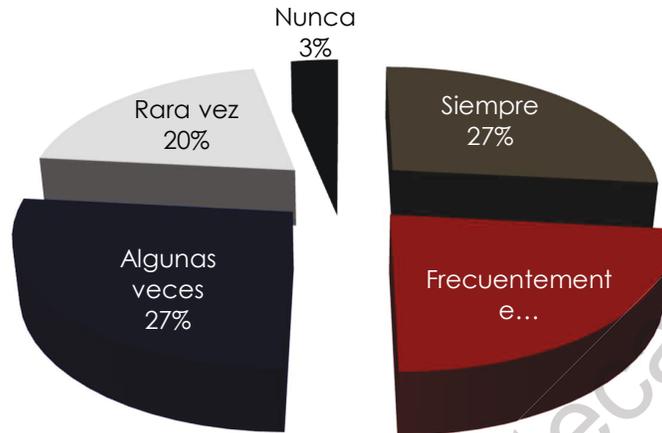


Figura 21. Elaboración propia 2017

La empresa presta atención en el esfuerzo de sus trabajadores y lo demuestra remunerándolos o recompensándolos con algo extra para así motivarlos a continuar con el esfuerzo que realizan, de esta manera todos ganan.

Fig. 22. La empresa promueve el intercambio con otros grupos o comisiones, ejemplo con nutrición, quien fomenta el ejercicio.

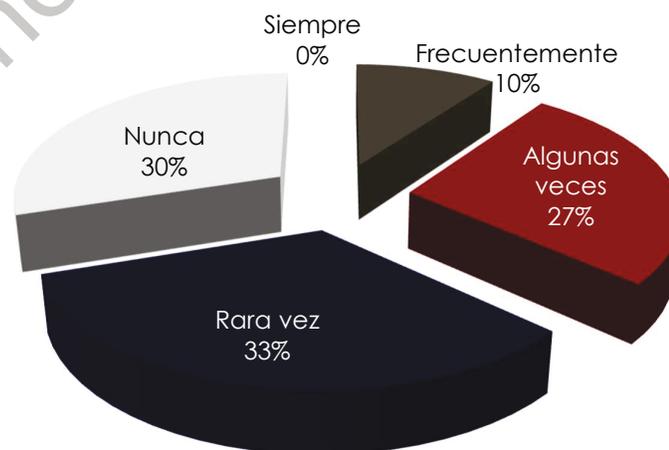


Figura 22. Elaboración propia 2017

Los resultados nos muestran que no existe mucha relación con otros grupos, en este sentido deberían de prestar un poco más de atención ya que en la actualidad uno de los principales problemas es la obesidad causada por una mala alimentación, si la empresa se preocupara un poco más por este problema, éste podría evitarse en gran medida (figura 22).

Preguntas relacionadas a costos ocultos.

Fig. 23. Para que no exista el ausentismo, ¿la empresa implementa planes de rotación de puesto?

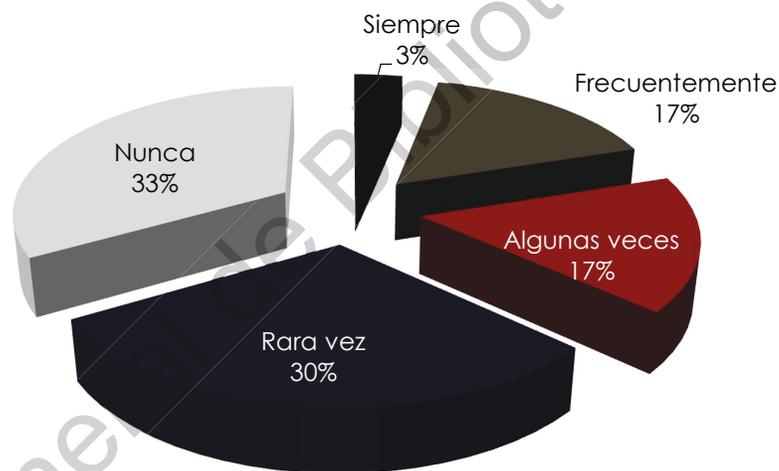


Figura 23. Elaboración propia 2017

La empresa no implementa planes de rotación debido a su giro, es necesario que cada departamento lleve un completo control de las actividades que realiza, para que se dé un buen seguimiento de las mismas. (Figura 23).

Fig. 24. La empresa reajusta los planes de tiempos y movimientos en el área de producción para evitar el agotamiento excesivo del trabajador

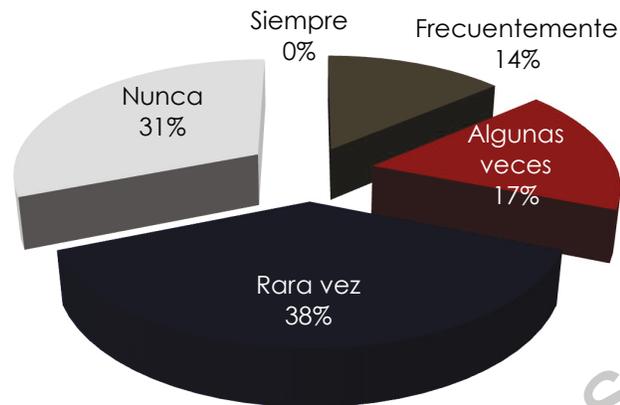


Figura 24. Elaboración propia 2017

En esta pregunta (figura 24), se refleja de acuerdo a los resultados que los tiempos y movimientos en el área más productiva que en este caso se reconoce como el de cajas la poca rota.

Fig. 25. La empresa implementa actividades interactivas para reducir el estrés a los trabajadores

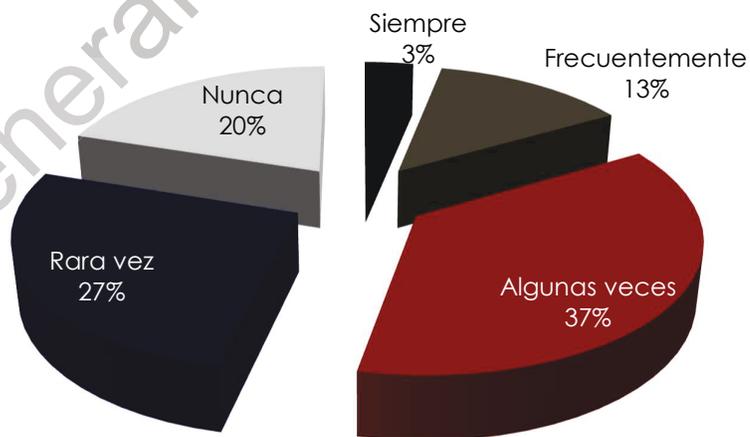


Figura 25. Elaboración propia 2017

Podemos resaltar dos cosas importantes en ésta área la especialización y la monotonía, son dos aspectos importantes en los que se debe encontrar un equilibrio para la correcta ejecución de los objetivos (figura 25).

Fig. 26. La empresa propicia un ambiente socio-cultural de valoración y autoestima para el control de emociones, temores o para enfrentar diversas situaciones cotidianas.

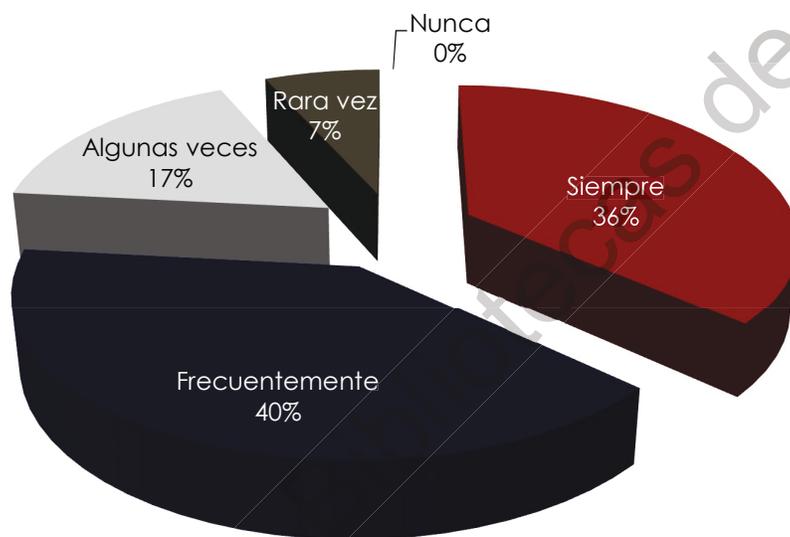


Figura 26. Elaboración propia 2017

Encontramos una fortaleza, los trabajadores ven a la empresa como un impulsor en el fomento de la cultura y la autoestima (figura 26).

Fig. 27. La salud del trabajador se ve reflejada en el desempeño del mismo.

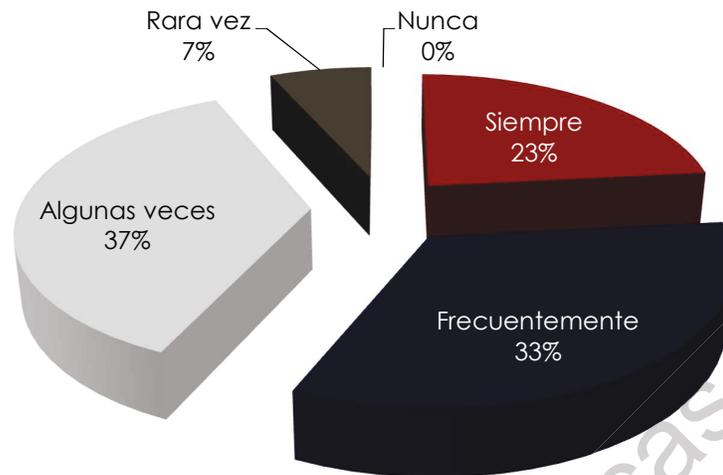


Figura 27. Elaboración propia 2017

En ésta pregunta (figura 27) podemos encontrar que los trabajadores consideran que la salud se ve reflejada directamente dentro de sus actividades, podemos rescatar entonces la importancia que tiene que el trabajador tenga una buena salud, física y mental.

Fig. 28. La empresa deja en claro las tareas semanales y mensuales y les da seguimiento sin que se llegue a sentir un hostigamiento.

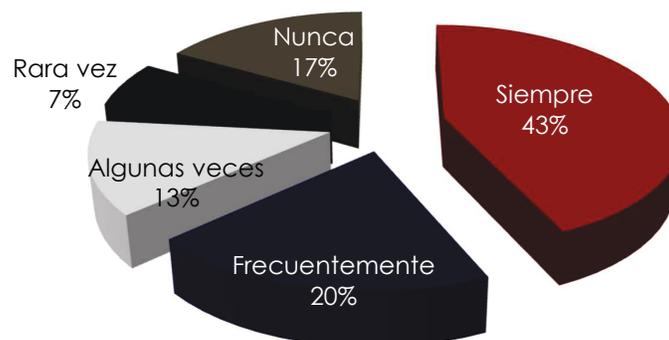


Figura 28. Elaboración propia 2017

Encontramos un área que resaltar, la mayoría de los trabajadores tienen claras las actividades que harán y por consecuencia no hay hostigamiento por parte de los mandos superiores (figura 28).

Fig. 29. La empresa proporciona transporte de personal.

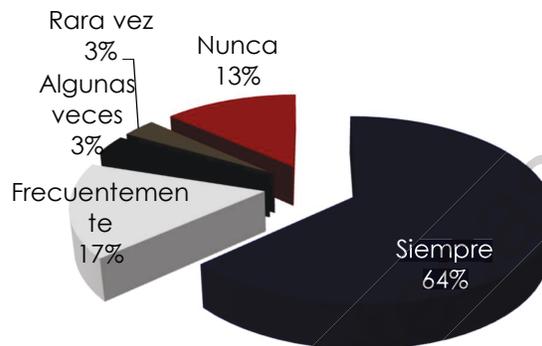


Figura 29. Elaboración propia 2017

Resaltamos que el transporte que la empresa proporciona es para uso de las actividades laborales, es decir si un trabajador tiene la necesidad de salir el transporte es proporcionado por ella (figura 29).

Fig. 30. La empresa brinda mantenimiento a la unidad de transporte.

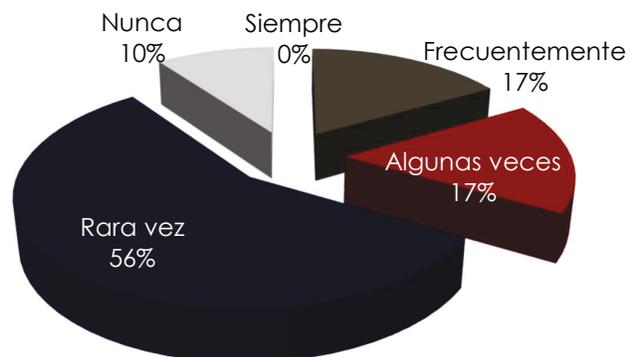


Figura 30. Elaboración propia 2017

Encontramos un punto importante que resaltar, la participación de la empresa en el transporte, los vehículos con los que cuenta, a consideración de los trabajadores no son atendidos de la mejor manera (figura 24).

Fig. 31. Ocurren accidentes camino al trabajo.

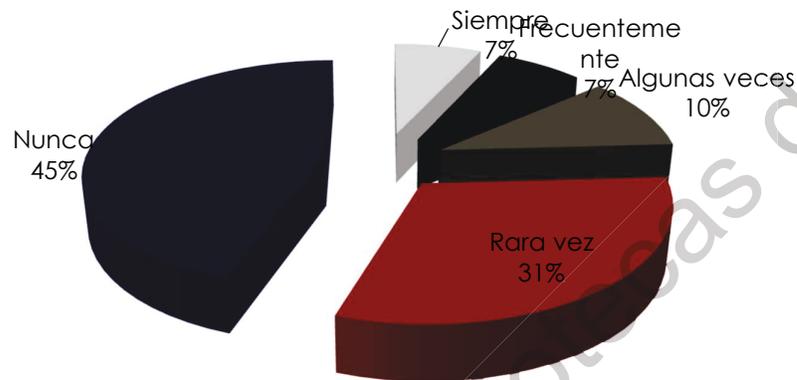


Figure 31. Elaboración propia 2017

Los accidentes registrados de camino son muy escasos, esto quizá se deba a la cercanía de la empresa a los hogares de los trabajadores (figura 25).

Fig. 32. Durante el periodo de un mes has tenido que dejar algunas actividades a causa de problemas con tu salud.

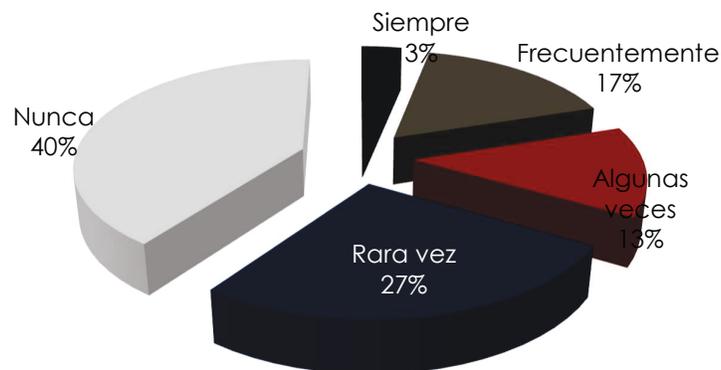


Figura 32. Elaboración propia 2017

Un 67 % de los trabajadores no han tenido problemas por los cuales hayan tenido que dejar de ir a laborar, encontramos otra área de oportunidad, la salud de los trabajadores en su mayoría es favorable (figura 32).

Fig. 33. Se rota al personal para que las relaciones interpersonales se mantengan en armonía.

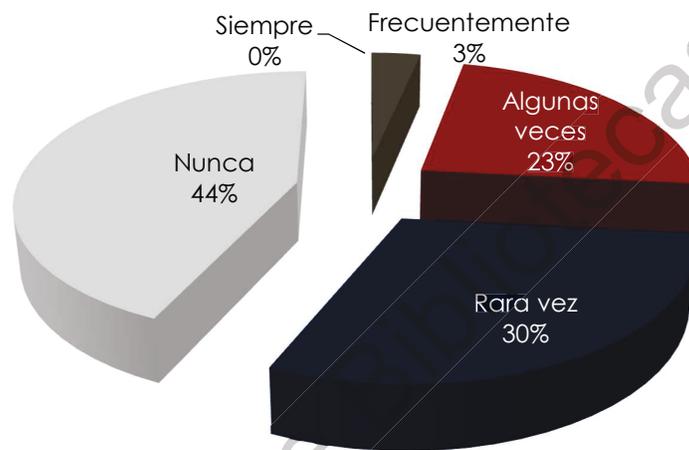


Figura 33. Elaboración propia 2017

Podemos apreciar que la rotación dentro del personal no es mucho lo que podemos destacar como una fortaleza, la armonía dentro del personal y la especialización de las tareas (figura 33).

Fig. 34. Los problemas emocionales han dificultado tus actividades laborales.

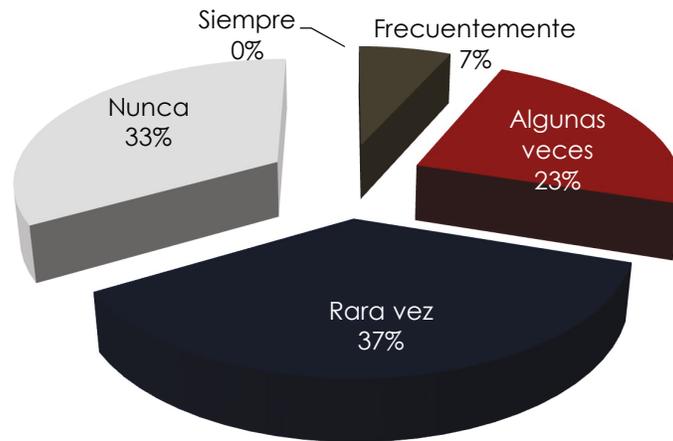


Figure 34. Elaboración propia 2017

Al realizar la encuesta percibimos que los trabajadores en su mayoría han tenido problemas emocionales que dificultan sus actividades laborales, y encontramos aquí un área de oportunidad, aplicando alguna medida podemos hacer que el trabajador deje de lado sus problemas personales enfocándose más a su trabajo (figura 34).

Fig. 35. Las mermas de materia prima son conscientemente extraídas por algún trabajador.

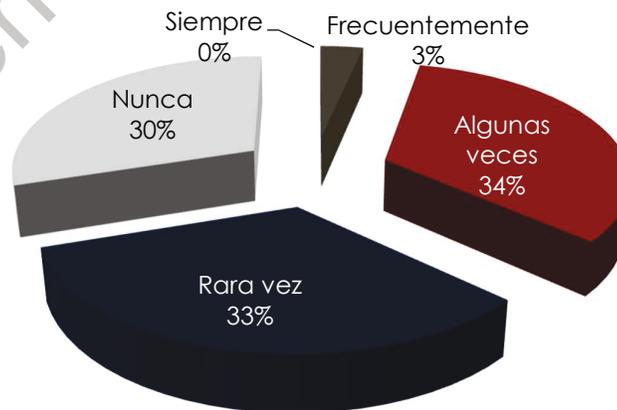


Figura 35. Elaboración propia 2017

La mayoría de las extracciones dentro de la empresa no son extraídas de manera intencional (figura 35).

Fig. 36. Te afecta como trabajador realizar actividades extra laborales, ej. Comer, tomar un descanso, ir por agua, ir al baño, usar el celular.

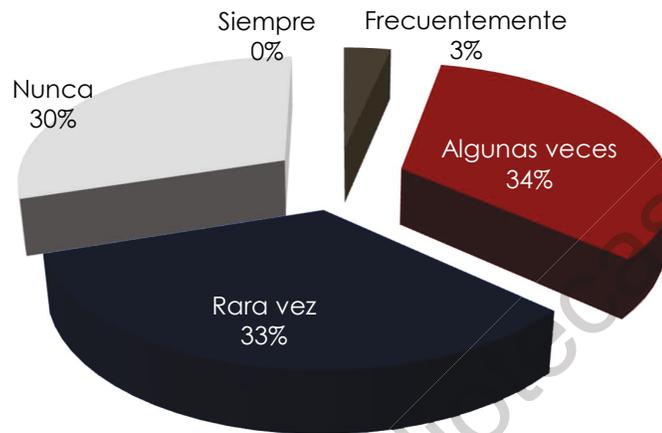


Figure 36. Elaboración propia 2017

Podemos percibir que cuando un trabajador realiza actividades fuera de las suyas, no ocurre ninguna repercusión en su contra, se les permite tener estos momentos que ayudan a tomar un respiro (figura 36).

#### 5.4 Comprobación de hipótesis

De acuerdo a las encuestas realizadas y a los resultados obtenidos de las mismas se comprobó que la propuesta de la hipótesis es correcta y aplicable para que la empresa tenga mejores resultados y con ello incrementar la eficiencia y productividad dentro de la misma. Los factores organizacionales y sociales que se incluyen como parte del análisis de la empresa son por ejemplo: el clima laboral, la definición de roles, la duración de las jornadas, la comunicación, el apoyo social por parte de los compañeros, los mandos. Se analizan los resultados de las encuestas y los trabajadores en su mayoría han tenido problemas emocionales que dificultan sus actividades laborales, encontramos aquí un área de oportunidad, aplicando alguna medida podemos hacer que el trabajador deje de lado sus problemas personales enfocándose más a su trabajo (figura 34). En la organización son tomados en cuenta aspectos relacionados con la salud mental, pero es importante dar un enfoque más profundo y poner más énfasis en trabajos con estos principios.

### PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

#### Conclusión

Las causas de una mala salud mental o de un bienestar mental deficiente son complejas y multifactoriales.

El trabajo y las condiciones en las que éste se realiza son sólo una parte del problema, aunque la mayoría de las veces son fundamentales para su solución.

El trabajo contribuye de forma significativa a la mejoría de la salud y el bienestar mental, al fomentar la autoestima, la realización personal y las oportunidades para la interacción social, y ser una fuente de ingresos.

Los beneficios de estas medidas para los empresarios son importantes, ya que se traducen en un aumento de la productividad, una mayor motivación de la plantilla, una reducción del ausentismo y una menor rotación de personal.

La mejora de la salud y del bienestar mental tendrá también un efecto directo sobre los trabajadores.

La promoción de la salud mental también puede aumentar la calidad de vida. Un buen ambiente de trabajo puede ayudar a subir la moral, fomentar el trabajo en equipo y favorecer la comunicación. La rotación de personal es menor, y así también los costes asociados a la contratación y la formación. Un lugar de trabajo saludable puede ayudar a las personas a afrontar circunstancias difíciles y cambiantes, lo cual es particularmente importante en las condiciones económicas adversas.

Reputación. Desarrollando programas y políticas de promoción de salud mental, ganará mejor reputación pública para su empresa. Esta mejor imagen empresarial le servirá frente a los potenciales futuros trabajadores, y aumentará sus posibilidades de ganar contratos públicos. Repercutirá también en el gran público y en los clientes, como organización comprometida con la responsabilidad social corporativa. Una buena reputación empresarial se asocia con un lugar de trabajo saludable, donde se estimula el desarrollo personal como cultura de la organización.

Al implementar planes y programas de salud física y mental tales como manuales que delimiten las actividades de cada empleado, se trabaje para que los jefes inmediatos tengan una mejor relación con sus subordinados, pláticas motivacionales, capacitaciones constantes de trato al cliente, actualizaciones en cuestión a la tecnología usada en la Caja popular alanza como un ERP, para generar con esto un buen clima laboral, propiciar así un cambio en la cultura organizacional y aumentar el rendimiento de los trabajadores y por lo tanto la eficiencia en el trabajo, tener un mayor compromiso con la empresa y así lograr cada uno sus objetivos, además de que la buena salud no sólo se reflejará en la vida laboral, sino también en la vida personal.

### **Propuestas**

Gracias a la encuesta realizada a los participantes y de acuerdo a los resultados que éstas arrojaron es posible observar que se ha prestado atención por parte la empresa en cuestión de salud mental, la empresa tiene muchas fortalezas, es notorio que tiene una preocupación por el trabajador en cuestión al desempeño que este tiene en el centro del trabajo, que los trabajadores en lo general sienten cierta motivación y reconocimiento al realizar su trabajo y que encuentran en la empresa una oportunidad de crecimiento.

Consideramos que es necesario que los trabajadores estén más informados acerca de la preocupación que a empresa muestra para mantener un ambiente de armonía y tranquilidad para beneficio de los trabajadores y en consecuencia para el desempeño de su trabajo.

Referente a la cuestión de los costos ocultos, encontramos un área importante que rescatar, es necesario un poco más de atención en este aspecto, ya que los trabajadores consideran una preocupación por parte de la empresa para que en cuestión laboral tengan un buen desempeño, pero no consideran la misma preocupación para el aspecto personal, si bien las encuestas nos muestran en lo general resultados favorables, podemos buscar en los resultados negativos una oportunidad para poder ayudar a sentir más identificado y comprometido al trabajador

Si la organización se preocupa en brindar mejores servicios y atenciones a los trabajadores, estos responderán de manera positiva y todos se verían altamente beneficiados.

## Referencia bibliografía

Bensaid, Annie; Dejours, Christophe (1994) Psychopathologie et psychodynamique du travail Encyclopédie Médico - Chirurgicale. Toxicologie - Pathologie Professionnelle 16 - 535 P-10 Paris - Francia.

Brinert, RB; Fingret, A (2000) Work and psychological well-being: future directions in research and practice  
Occupational Medicine 50(5): 320 - 321.

Corina Benjet, PhD,(1) Leticia Casanova, MSc,(1) Guilherme Borges, ScD,(1) María Elena Medina-Mora, PhD.(1)

Estadística Nacional. Según la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (2003) Salud Pública de México es una publicación periódica electrónica, bimestral, publicada por el Instituto Nacional de Salud Pública.

Friedmann, George (1963) Introducción y Metodología, en Tratado de Sociología del Trabajo, (Friedmann, G y Naville, P), Tomo I pp 13 - 65. Fondo de Cultura Económica, México.

Friedman, (1963), Manuel Parra Garrido (Dic 2001) Monografías de gestión en psiquiatría y salud mental, Salud Mental y trabajo. Diciembre 2001.

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.(2018) México, DF, México.

Kriegsman DM, Penninx BW, Van Eijk JT, Boeke AJ, Deeg DJ. (1996) Selfreports and general practitioner information on the presence of chronic diseases in community dwelling elderly. J Clin Epidemiol 49:1407-1417.

La teoría de los costos (2006) - desempeños ocultos en el modelo socioeconómico de las organizaciones. Veronique Zardet y Nathalie Krief

OMS (2013) Ginebra, Suiza.

Organización Panamericana de la Salud. Segundo Seminario Latinoamericano de Salud Mental, Buenos Aires, Argentina. Washington, DC: OPS; (1964). [Publicación Científica 99].

Rothman K, Greenland S.(1998) Modern Epidemiology, 2nd edition. Philadelphia: Lippincott-Raven,

World Psychiatry (2008) (Ed Esp) 6:2 · Septiembre

## 6. APENDICE

Cuestionario. Este cuestionario tiene como finalidad hacer un análisis del énfasis que se pone en cuestión a la salud y bienestar de un trabajador en su centro de trabajo

Edad:

Sexo: A) mujer b) Hombre

Estado civil: a) Soltero b) Casado c) Unión libre

d) Divorciado.

Escolaridad (terminada): \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Tiempo Laborando en la empresa: \_\_\_\_\_

Tiempo en el puesto actual: \_\_\_\_\_

¿Tienes dependientes económicos? A) Si b) No

Nivel socioeconómico: A) Bajo B) Medio C) Alto

Para contestar, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor:

a) Siempre b) Frecuentemente c) Alguna vez d) Rara vez e) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción, que en general, mejor refleje tu situación.

### SALUD MENTAL

		A	B	C	D	E
		Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara Vez	Nunca
1	¿Has leído dentro de la misión, la visión, o los objetivos, las políticas etc. de la empresa donde laboras, se mencione algún término que hable sobre tu salud o integridad dentro del trabajo?	A	B	C	D	E
2	Cuando se toman decisiones, establecimiento de estrategias, procesos y sistemas (nuevos equipos, nueva maquinaria, diseñar nuevos procedimientos de trabajo.) ¿Se considera el riesgo que implica para ti?	A	B	C	D	E
3	La empresa donde laboras implementa políticas o estrategias de salud para ustedes como trabajadores	A	B	C	D	E
4	Se informa a la totalidad de los trabajadores de estas políticas	A	B	C	D	E
5	Consideras que la salud o el bienestar mental forma parte de las políticas de la empresa	A	B	C	D	E
6	Cómo trabajador, puedes participar en la planeación de las iniciativas de Salud que propone la empresa	A	B	C	D	E
7	En la empresa funciona un grupo de trabajo específico para la promoción de la salud (comité de seguridad y salud o una institución independiente)	A	B	C	D	E
8	Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en la promoción de la salud	A	B	C	D	E

9	La empresa promueve el intercambio con otros grupos o comisiones, ejemplo con nutrición, quien fomenta el ejercicio.	A	B	C	D	E
10	La empresa incluye la salud en la agenda con grupos u organismos (ej. Prevención de riesgos laborales, bienestar en el trabajo, uso del cigarro, alcohol)	A	B	C	D	E
11	La empresa analiza periódicamente los factores de riesgo relacionados con la salud mental, como parte de la evaluación general de riesgos o como una evaluación específica de aspectos psicosociales/salud mental? (la evaluación puede también llevarse a cabo, total o parcialmente, por expertos externos)	A	B	C	D	E
12	Se toma en cuenta la representación de los trabajadores en el grupo o comisión de seguridad e higiene	A	B	C	D	E
13	Los factores organizacionales y sociales que se incluyen como parte del análisis de la empresa son por ejemplo: el clima laboral, la definición de roles, la duración de las jornadas, la comunicación, el apoyo social por parte de los compañeros, los mandos, entre otros.)	A	B	C	D	E
14	La empresa toma en cuenta los factores ligados al puesto de trabajo/tareas, por ejemplo: la descripción de las funciones, las condiciones de trabajo, la cantidad y contenido de trabajo, el ritmo de trabajo, entre otros	A	B	C	D	E
15	La empresa toma medidas para recompensar adecuadamente el esfuerzo de sus trabajadores? (relacionadas con el salario, las oportunidades de promoción o el reconocimiento personal)	A	B	C	D	E
16	¿La empresa promueve hábitos de vida saludables entre sus trabajadores? (por ejemplo: promoviendo el ejercicio físico poniendo a disposición una sala de ejercicio o relajación; una alimentación saludable cuidando los menús entre otros.)	A	B	C	D	E
17	Para que no exista el ausentismo, ¿la empresa implementa planes de rotación de puesto?	A	B	C	D	E
18	La empresa reajusta los planes de tiempos y mov	A	B	C	D	E
19	La empresa implementa actividades interactivas para reducir el estrés a los trabajadores	A	B	C	D	E
20	La empresa propicia un ambiente socio-cultural de valoración y autoestima para el control de emociones, temores o para enfrentar diversas situaciones cotidianas	A	B	C	D	E
21	La salud del trabajador se ve reflejada en el desempeño del mismo	A	B	C	D	E
22	La empresa deja en claro las tareas semanales y mensuales y les da seguimiento sin que se llegue a sentir un hostigamiento	A	B	C	D	E
23	La empresa proporciona transporte de personal	A	B	C	D	E
24	La empresa brinda mantenimiento a la unidad de transporte	A	B	C	D	E
25	Ocurren accidentes camino al trabajo	A	B	C	D	E
26	Durante el periodo de un mes has tenido que dejar algunas actividades a causa de problemas con tu salud	A	B	C	D	E
27	Se rota al personal para que las relaciones interpersonales se mantengan en armonía	A	B	C	D	E
28	Los problemas emocionales han dificultado tus actividades laborales	A	B	C	D	E
29	Las mermas de materia prima son conscientemente extraídas por algún trabajador	A	B	C	D	E
30	Te afecta como trabajador realizar actividades extra laborales, ej. Comer, tomar un descanso, ir por agua, ir al baño, usar el celular.	A	B	C	D	E