



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo

Factores de riesgo psicosocial que inciden en el estrés laboral del personal de producción en una empresa de autopartes en la zona metropolitana de Querétaro

Tesis

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

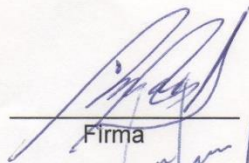
Presenta:

Leonor Adriana Montes Guerrero

Dirigido por:

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco
Presidente


Firma

Mtro. José Juan Martínez Juárez
Secretario


Firma

Mtra. Blanca Yasmín Montufar Corona
Vocal



Firma

Dr. Rolando Javier Salinas García
Suplente

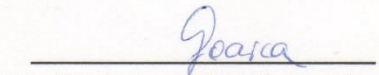

Firma

Dra. Candi Uribe Pineda
Suplente


Firma



Dr. Rolando Javier Salinas García
Director de la Facultad



Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Mayo de 2019

Resumen

En el mundo de los estudios del trabajo, resultan de interés académico las investigaciones sobre los empresarios, los trabajadores (sean de piso de la fábrica o empleados en las oficinas), la estructura jerárquica, la forma en que se toman las decisiones, las interrelaciones entre todos los que intervienen en la producción o en el sector de los servicios, el clima organizacional y, como es el tema que se aborda en la tesis, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRPST).

En la actualidad, todo gira alrededor de la búsqueda de innovar en los diferentes ámbitos de los procesos de trabajo, innovar el producto, el proceso, las formas de organización, el objetivo explícito es alcanzar un mayor rendimiento y mejores resultados para las empresas, éstas deberían volverse más productivas y mejorar su posición competitiva en los mercados locales e internacionales. Sin embargo, esto no ocurre siempre así, hay factores estructurales y subjetivos que pueden desviar el rumbo de las acciones esperadas y diseñadas para el beneficio de la empresa; los FRPST repercuten en la salud emocional y en el comportamiento laboral al interior de los procesos de trabajo y pueden afectar su dinámica productiva.

Se presentan resultados de la investigación realizada, bajo el planteamiento del estudio de caso, en una empresa manufacturera del sector autopartes, localizado en la Zona Metropolitana de Querétaro. El tipo de investigación propuesto es un estudio descriptivo acerca de los FRPST que pueden llegar a afectar la salud de los actores involucrados en el entorno de trabajo.

El objetivo estuvo focalizado en el entorno de trabajo de la empresa para identificar y explicar la dinámica de los FRPST que se encuentran en su interior, y, de manera específica, reconocer las estrategias de adaptación y resistencia que utilizan los trabajadores ante los factores causantes de conflictos emocionales.

Palabras clave: Trabajo, proceso de trabajo, riesgos psicosociales, manufactura, sector autopartes.

Summary

Across the world of studies of labor, research on employers, workers (either factory floor workers or office workers), the hierarchical structure, the way decisions are made, the interrelationships between all those who are involved in production or in the service sector, the organizational climate and, as it is the subject of this thesis, psychosocial risk factors at work (FRPST), are of academic interest. Nowadays, everything revolves around searching for innovation in the different areas of work processes. The explicit objective is achieving greater performance and better results for companies so they should become more productive and improve their competitive position in local and international markets. However, this does not happen all the time, there are structural and subjective factors that can change the course of the actions expected and designed for the benefit of the company; the FRPST impact on emotional health and work behavior within the work processes and can affect their production dynamics. The results of the research carried out as a case study are presented for a manufacturing company of the auto parts sector, located in the Metropolitan Area of Querétaro. The type of research proposed is a descriptive study about FRPSTs that may affect the health of the actors involved in the work environment.

Key words: Work, work process, psychosocial risk factors, manufacturing, auto parts sector.



AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) por el apoyo y financiamiento otorgado durante el periodo de maestría 2017-2018.

A mi director de tesis, Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco, por su tiempo, apoyo, tolerancia y comprensión, por su dedicación y sus valiosos aportes durante el proceso de maestría, gracias infinitas. A el Mtro. José Juan Martínez Juárez, por su amistad, escucha, instrucción y colaboración.

A la UVEST y a todos mis profesores de la MEMST por su compromiso y dedicación. Es emotivo saber que la labor que todos desempeñan dentro la comunidad universitaria nos permite ampliar nuestros conocimientos y darles valor a nuestros proyectos de vida.

Finalmente, a mi compañero de viaje en esta vida, sin ti nada de esto hubiese sido posible.

ÍNDICE

Resumen	2
Summary	3
INTRODUCCION	9
Las razones de la investigación	11
CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO	14
Revisión de la literatura existente sobre el tema	14
Contextualización de la investigación	17
El concepto de flexibilidad laboral	20
El sentido del trabajo	22
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	24
El estrés como factor de riesgo psicosocial	31
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA	37
Objetivos	37
Diseño del estudio	38
Universo de estudio	38
Instrumentos y técnicas	40
Actividades	40
Estudio de validez	41
Confiabilidad (análisis de fiabilidad)	42
Procedimientos	44
CAPÍTULO 3 RESULTADOS: LAS CATEGORÍAS EN ESTUDIO	46
Perfil sociodemográfico	46
Categoría I: ambiente de trabajo	48
Categoría II: factores inherentes de la actividad	52
Categoría III: organización del tiempo de trabajo	61

Categoría IV: liderazgo y relaciones en el trabajo	64
Categoría V: entorno organizacional	70
CAPÍTULO 4	
RESULTADOS: CATEGORÍA Y DIMENSIÓN DE ACUERDO A LA NOM-035-STPS-2016	73
Categorías y dominios	73
CAPÍTULO 5	
CONCLUSIONES	88
Recomendaciones para disminuir los FRPST	90
Referencias bibliográficas	94
Anexos	98

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1.1. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (FRPST)	27
Tabla 1.2. Variables que influyen sobre el estrés y la emoción	34
Tabla 2.1. Alfa de Cronbach	42
Tabla 2.2. Categorías, dominio e indicadores del estudio	43
Tabla 3.1. Información sociodemográfica de los trabajadores	46
Tabla 3.2. Condiciones en el ambiente de trabajo	49
Tabla 3.3. Carga de trabajo	52
Tabla 3.4. Carga mental	54
Tabla 3.5. Nivel de responsabilidades	56
Tabla 3.6. Control y autonomía sobre el trabajo	57
Tabla 3.7. Capacitación, posibilidad de desarrollo y manejo del cambio	59
Tabla 3.8. Jornada de trabajo e influencia de responsabilidades familiares ..	61

Tabla 3.9. Claridad de funciones	64
Tabla 3.10. Características del liderazgo	65
Tabla 3.11. Relaciones en el trabajo	66
Tabla 3.12. Violencia laboral	68
Tabla 3.13. Retroalimentación del desempeño, reconocimiento y compensación	70
Tabla 3.14. Sentido de pertenencia y estabilidad laboral	72
Tabla 5.1. Criterios para la toma de acciones	91
Tabla 5.2. Niveles de riesgo por categoría	92
Tabla 5.3. Niveles de riesgo por dominio	92

Gráficas

Gráfica 3.1. Percepción sobre posibles accidentes laborales, según género	50
Gráfica 3.2. Exigencias de trabajo físico, según género	51
Gráfica 3.3. Horas extras, según género	54
Gráfica 3.4. Control sobre la jornada laboral, según género	58
Gráfica 3.5. Aspiraciones de mejora en el puesto de trabajo, según género	60
Gráfica 3.6. Trabajo adicional en fines de semana, según género	63
Gráfica 3.7. Trabajo y familia, según género	63
Gráfica 3.8. Niveles de confianza entre compañeros, según género	67
Gráfica 3.9. Críticas al trabajo, según género	69
Gráfica 3.10. Reconocimiento laboral, según género	71
Gráfica 4.1. Categoría ambiente de trabajo	73
Gráfica 4.2. Dominio: condiciones en el ambiente de trabajo	74
Gráfica 4.3. Categoría: factores propios de la actividad	75
Gráfica 4.4. Dominio: carga de trabajo	76
Gráfica 4.5. Dominio: falta de control sobre el trabajo	77
Gráfica 4.6. Categoría: organización del tiempo de trabajo	78
Gráfica 4.7. Dominio: jornadas de trabajo extra	79

Gráfica 4.8. Dominio: interferencia en la relación trabajo familia	80
Gráfica 4.9. Categoría: liderazgo y relaciones en el trabajo	81
Gráfica 4.10. Dominio: liderazgo	82
Gráfica 4.11. Dominio: relaciones sociales en el trabajo	83
Gráfica 4.12. Dominio: violencia verbal	84
Gráfica 4.13. categoría: entorno organizacional	85
Gráfica 4.14. Dominio: reconocimiento del desempeño	86
Gráfica 4.15. Dominio: insuficiente sentido de pertenencia	87

Figuras

Figura 1.1. Factores psicosociales en el trabajo	26
Figura 2.1. Ubicación de la empresa	39
Figura 2.2. Actividad de la empresa	40

INTRODUCCION

Para los estudios laborales, los constantes cambios que se producen en los procesos productivos y la dinámica generada entre los diferentes actores, son temas relevantes para investigar y tratar de encontrar explicaciones diferentes a lo hasta ahora identificado. Las aportaciones realizadas por estudiosos mexicanos y de toda América Latina, permite arriesgar diferentes ideas, perspectivas teóricas, metodologías innovadoras y sobre todo, permite plantear problemáticas concretas sobre las condiciones de trabajo, las relaciones laborales, la subjetividad de los trabajadores; en este escenario, es posible plantear nuevas tesis sobre los factores de riesgo psicosocial, los entornos organizacionales, las relaciones entre las estructuras, las subjetividades y las acciones de los diversos actores laborales. Es lo que esta tesis busca identificar y ofrecer como elementos para reflexiones posteriores.

En el mundo del trabajo, los empresarios (dueños de la empresa o gerentes que representan los intereses empresariales), los trabajadores (sean de piso de la fábrica o empleados en las oficinas), la estructura jerárquica, la forma en que se toman las decisiones, las interrelaciones entre todos los que intervienen en la producción o en el sector de los servicios, un determinado clima organizacional, etc. pueden beneficiar o afectar tanto la actividad laboral, hablando en términos de productividad, como a las personas en aspectos orgánicos y psicológicos.

Hoy en día los nuevos inventos, las innovaciones, la comunicación y la interacción globalizada, han transformado las estructuras organizacionales de las empresas, las formas de trabajar y las necesidades de espacio para ello; girando alrededor de la búsqueda de innovar en los diferentes ámbitos los procesos de trabajo, productos y formas de organización, y donde las acciones de comunicación, el intercambio de conocimiento y la tecnología, se constituyen en elementos esenciales. Lo anterior debería incidir en un mayor rendimiento y mejores resultados para las empresas, volviéndose más productivas y mejorando su posición competitiva en los mercados locales e internacionales.

Sin embargo esto no ocurre siempre así, existen ciertos factores estructurales y subjetivos que tienden a desviar el rumbo de las acciones esperadas y diseñadas para el beneficio de la empresa; los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (FRPST), adquirieron en los últimos tiempos una importancia crucial para el logro de los objetivos de las organizaciones, porque las empresas se dieron cuenta que los problemas derivados de ellos repercuten negativamente en la salud emocional y en el comportamiento laboral de los actores productivos, sea de manera individual o colectiva, afectando indirectamente la productividad y la competitividad de las organizaciones.

Esta situación no ha pasado desapercibida para los responsables de establecer las políticas públicas en el campo laboral, quienes germinaron por reconocer que, de no atenderse estas problemáticas, las posibilidades de desarrollo industrial estarían muy limitadas. Por eso, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), llevó a cabo una serie de acciones que culminaron con la publicación, el 26 de octubre de 2016 (DOF, 2016), del proyecto sobre la instauración de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de Riesgo Psicosociales- Identificación y Prevención, donde se menciona una idea muy importante para fines del estudio que se llevó a cabo:

Dentro del marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 2016) la atención de FRPST representa un problema global que afecta a todos los países, a todas las profesiones y a todos los trabajadores. En este contexto el centro de trabajo representa una fuente importante de riesgos psicosociales y del mismo modo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. (STPS, 2017).

Identificar que los centros de trabajo pueden llegar a ser espacios de riesgo para la salud emocional de los actores laborales, constituye un enorme avance en términos de las condiciones de trabajo, ya que esto permitirá, lo deseable es que no sea en un futuro muy lejano, desarrollar programas preventivos y de rehabilitación

en materia de salud psicosocial, situación que deberá tener repercusiones positivas en todos los aspectos de las estructuras organizacionales.

Las razones de la investigación

El crecimiento económico, demográfico y urbano de los últimos 20 años del estado de Querétaro ha sido exponencial, dada la posición geográfica estratégica y la infraestructura instalada (vías férreas, carreteras, parques industriales, universidades, centros de investigación y desarrollo, cadena de suministro, logística, tecnología digital, conectividad, plazas comerciales). Grandes empresas nacionales y transnacionales de los sectores industrial, comercial y de servicios se han asentado en el estado, originando nuevos centros productivos y de servicios. Sin embargo, frente a este crecimiento de la población y la migración, no hubo capacidad de planeación de mediano y largo plazo, y tampoco se percibió interés por parte de los gobiernos estatales por prever esta situación y crear las políticas públicas adecuadas, ni los dispositivos urbanos y sociales necesarios para impedir los problemas sociales que actualmente se viven; se habla del aumento significativo de la delincuencia, el crecimiento del sector informal, el surgimiento de asentamientos en la periferia de la ciudad sin servicios de infraestructura. A ello se le suma la problemática de movilidad, provocando un mayor tiempo de traslado para realizar las actividades cotidianas; se experimenta un cambio arquitectónico y urbano permanente, expresado en el crecimiento desordenado de construcciones verticales en pequeños espacios; transformando estilos de vida, donde las características de una vida cotidiana acelerada y de incertidumbre constante, crea problemas y patrones de comportamiento particulares. A su vez este crecimiento tiene un impacto ecológico, puesto que conforme la ciudad crece, aumenta la basura y sustancias contaminantes en aire, agua y suelo, se eleva la temperatura, se incrementa el ruido, etc.

El conjunto de factores sociales mencionados, configuran un escenario preocupante, lleno de tensiones y conflictos entre habitantes y entre habitantes y

gobernantes, cargado de presiones físicas y mentales sobre las personas que tienen que diseñar sus propias estrategias emocionales de resistencia. En consecuencia, podemos identificar que este perfil de grandes urbes con actividades laborales predominantemente en la industria y en el sector servicios, que obligan a la capacitación y adaptación permanente a ritmos cada vez más acelerados de vida, con grandes espacios de indefinición respecto a su durabilidad y condiciones de trabajo extenuantes, física y psicológicamente, está ligado a factores de riesgo psicosocial y tienen una relación directa con la posible presencia de estrés en el trabajador.

Aunado a esto las empresas, debido a sus objetivos de maximización de ganancias y exigencias de mantenerse altamente competitivos en los mercados internacionales, implementan estrategias que plantean la necesidad de reorganizar las formas de gestión de los espacios de trabajo, basados en la flexibilidad laboral y el cambio organizacional, centrado en la disminución de los costos laborales, buscando desarrollar en tiempos muy cortos las capacidades creativas del trabajador, incluyendo técnicas de involucramiento de la mano de obra: círculos de calidad, equipos de trabajo, mejora continua y formación de personal. Es evidente que las formas organizacionales, la constante innovación tecnológica y las exigencias de mantener un alto nivel de competitividad para incrementar la productividad, exponen a los trabajadores a los FRPST y, en consecuencia, a enfrentar situaciones de debilitamiento de sus salud, donde se incluyen los síntomas de estrés laboral que pueden incidir negativamente en la salud del trabajador y, por tanto, en la productividad de la empresa y en el cumplimiento de sus compromisos con sus clientes.

La problemática planteada nos lleva a la necesidad de investigar para crear nuevo conocimiento y proponer alternativas para diseñar estrategias de cambio que fomenten la prevención de los FRPST, y mejoren las condiciones laborales, de salud y calidad de vida de los trabajadores en general, cuestión que incidirá positivamente en la productividad de las empresas. Específicamente interesa indagar de qué manera el cambio en los procesos productivos y la organización del trabajo influyen en la presencia de FRPST dentro del área de producción, así como determinar qué

tipo de estrategias de adaptación y resistencia, si es que las hay, ponen en marcha los trabajadores de la industria de autopartes.

El desarrollo de la investigación busca incidir en el fortalecimiento de la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC) “procesos de trabajo, riesgos psicosociales y salud ocupacional” de la Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo; de ahí el interés por identificar cuáles son los procesos y condiciones de trabajo, las características de los FRPST, sus causas, problemas y posibles soluciones, su influencia dentro y fuera de las instituciones, así como procurar su orientación hacia el logro del bienestar de los trabajadores.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

El trabajo representa una de las fuentes de bienestar psicológico y social más valiosa para los seres humanos, por lo tanto, el trabajador debe disfrutar de una alta calidad de vida en el ámbito laboral y dotarlo de las condiciones materiales y emocionales para que, en su dinámica personal, familiar y social, se desplieguen en ambientes de bienestar pleno; sólo así se puede diseñar un futuro sustentable; sólo así se puede estar en condiciones de desplegar el potencial creativo y entrar en un ciclo virtuoso de crecimiento y bienestar para los trabajadores, las gerencias y la sociedad en general, es lo que, en términos teóricos significa reconocer la capacidad de agencia del actor (Giddens, 2003), es decir, la capacidad de pensar, decidir y actuar para incidir en su entorno, sea éste laboral o personal.

La salud física de los trabajadores y las condiciones del lugar de trabajo son aspectos que deben considerarse en toda organización, ya que ciertos elementos externos como el ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo, llegan a afectar significativamente al organismo. Por otro lado, es un hecho que los FRPST germinan y se extienden como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto; además, en ocasiones los factores que originan estrés pueden producir síntomas adversos a la salud de los trabajadores y manifestarse en niveles poco favorables para el buen desempeño de los mismos.

Revisión de la literatura existente sobre el tema

Como país, estamos llegando algo tarde a este tipo de definiciones, pues se tienen antecedentes en Europa y en los estados Unidos. Por ejemplo, la Agencia de Información de la Unión Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), llega en este 2019 a 25 años de existencia, y es la encargada de generar programas de trabajo para que los centros de trabajo sean espacios más seguros,

saludables y productivos; entre sus actividades se identifica que, en el año 2009, realizó la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) que trata sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) siendo dirigida a empresas públicas y privadas, medianas y grandes, pertenecientes a la mayoría de los sectores de la actividad económica; en la cual se entrevistaron a profesionales o técnicos de seguridad y salud, existiendo variaciones de acuerdo a las dominios de los países del número de empresas abarcadas. Los datos se recopilaron mediante el sistema de encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI por sus siglas en inglés), de los resultados obtenidos en esta encuesta, la EU-OSHA destacó que: “

los FRPST impactan fuertemente sobre el sistema de salud y de seguridad social, pues explican el 29% de las causas de licencias prolongadas por enfermedad (de más de 45 días), implicando un costo elevado para las empresas y para la sociedad ya que, según la OMS, los costos provocados por el estrés profesional se han estimado entre 2 y 3% del PIB de los países capitalistas industrializados. (Neffa, 2015, p.430).

A su vez en el año 2012 se presentaron algunas propuestas sobre políticas y estadísticas de FRPST y salud dentro de la Asamblea Nacional Francesa, dando a conocer que desde 2007 las consultas sobre los FRPST son la primera causa de consultas médicas por patologías profesionales. Las enfermedades cardiovasculares, representaron la primera causa de muerte y la primera en cuanto a los gastos del sistema de salud (12,6%), los problemas de salud mental (ansiedad y depresión fundamentalmente), están entre las principales causas del ausentismo frecuente y del consumo de psicotrópicos. A su vez las perturbaciones o trastornos músculo-esqueléticos (TME) se encuentran en los máximos porcentajes en cuanto a la morbilidad, situándose en el tercer lugar en cuanto a los gastos por tratamientos (pues uno de cada cinco trabajadores de más de 40 años los padece).

Por otro lado, de acuerdo con la información disponible, el estrés es la segunda causa de ausentismo en la Unión Europea, siendo éste más frecuente en los sectores de educación y salud, afectando anualmente a cuarenta millones de

trabajadores, teniendo un costo estimado de veinte millones de euros al año en gastos de salud, sin contar con las afectaciones en materia de productividad, representando entre el 50% y el 60% del total de días perdidos de trabajo. Los problemas de salud mental en Finlandia, Polonia y Reino Unido, así como Estados Unidos se incrementaron de tal manera que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o fatiga crónica. Por otro lado, dentro de los Estados Unidos se estimó que cerca de ciento cincuenta millones de dólares anuales invierte el sistema de salud para hacer frente al estrés (Neffa, 2015).

Además, dentro de la Unión Europea algunos Estados miembro como Noruega, Holanda, Finlandia y Bélgica decidieron legislar en general sobre los FRPST, Italia a su vez lo hizo de forma más específica sobre el estrés laboral y Francia adoptó una legislación esencialmente de violencia en el trabajo o acoso moral (OSHA-EU, 2009).

Los estudios realizados confirman que entre las causas particularmente importantes como FRPST se encuentran la organización del trabajo y los modos de gestión empresarial, ya que “en el contexto de mundialización y de exacerbación de la competencia entre empresas, se ha intensificado el involucramiento requerido para implementar las nuevas formas de organizar el trabajo y asumir la mayor carga de trabajo” (Neffa, 2015, p.431).

A su vez en Latinoamérica se han realizado varias investigaciones enfocadas a los efectos de los FRPST; en Chile en 2013 se realizó un estudio transversal para evaluar la satisfacción laboral en trabajadoras estacionales agrícolas de la zona central de Chile.

Las entrevistas se realizaron entre septiembre y octubre de ese año y se empleó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones, y doble presencia). (Palomo-Vélez y cols., 2015, p.301).

En Colombia se realizó un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de FRPST en contextos organizacionales; los autores Charria, Víctor y colaboradores (2011), explican que, dentro de su metodología, retomaron los principales referentes utilizados para identificar las causas de estrés en el trabajo, enfatizando el modelo “Demanda–Control” y el modelo “Desequilibrio–Esfuerzo–Recompensa”. Este análisis destacó la calidad de la batería de instrumentos desarrollada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia para responder a la resolución 2,646 de 2008, siendo una de las primeras normas en el mundo en reconocer la importancia de evaluar e intervenir, desde el punto de vista psicosocial, los factores que causan estrés en contextos laborales.

En México no contamos todavía con mediciones validadas por los organismos que proporcionan la estadística oficial, para conocer a profundidad el impacto que tienen los FRPST en la salud de los actores laborales, ni en la productividad de las empresas; tampoco se cuenta con información completa respecto a los programas que se han realizado para lograr que los centros de trabajo sean sitios seguros en cuestión de condiciones de trabajo.

Lo importante, sin embargo, es que, después de dos años de intensos debates, el 23 de octubre de 2018 entró en vigor la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 relativa a los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, estableciendo disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los FRPST derivados de inestabilidad, acoso laboral y horarios extenuantes, así como para la promoción de un entorno organizacional favorable en las empresas.

Sin duda, la aprobación de la NOM 035 es un buen paso en el reconocimiento de los problemas de orden psicológico que se derivan de la presión emocional que se producen por la intensificación del trabajo y las exigencias de ser siempre y en todo momento altamente competitivos y productivos. Pero, esto hay que establecerlo, solamente es un primer paso, falta ver si las empresas asumen el compromiso y acatan la norma, está pendiente todavía el saber si el Estado Mexicano tiene la capacidad, técnica y de recursos humanos, para hacer cumplir la

norma; y, por supuesto, habrá que esperar la respuesta de las organizaciones de profesionistas en el terreno de la salud mental, para integrar y capacitar a los grupos de especialistas para que brinden la asesoría necesaria y supervisen la correcta aplicación de las recomendaciones de la norma.

Contextualización de la investigación

México es el quinto productor de autopartes en el mundo, que emplea, a nivel nacional, más de 800 mil empleos directos y formales, siendo una de las industrias que mayor empleo genera en el país. En el estado de Querétaro, el gobernador Francisco Domínguez dio a conocer, en el marco de la inauguración de una planta productiva del sector autopartes, que, durante el año 2016, dicho sector creció 226% en comparación con 2015; precisando que en 2016 el estado recibió 807 millones de dólares en inversiones, de las cuales la mayoría fueron para el sector automotriz y sus componentes (periódico AM, 2017). En Querétaro, dentro del sector manufacturero, es el sector autopartes el que más empleos formales y directos genera, 50 mil empleos en las 300 empresas del sector; el gobernador refirió que, en el último trimestre de 2016, de la totalidad de la Inversión Extranjera Directa (IED), la fabricación del equipo de transporte abarcó el 61.5%; mientras que, para la fabricación para vehículos automotores, se destinaron 293.5 millones de dólares, lo cual representa el 36.3% del total de la IED.

A su vez, el Secretario de Desarrollo Sustentable, Marco del Petre, dio a conocer que la industria de autopartes es el sector industrial con mayor crecimiento en Querétaro, en los últimos cinco años lo ha hecho a una tasa anual de 8% y sus efectos se notan en la creación de empleos, el Secretario estimó que el sector llegará a un valor de la producción de 75 mil millones de pesos para el cierre de 2018. Del mismo modo, el presidente de la Industria Nacional de Autopartes (INA), Oscar Albín, indico que Querétaro en el año 2017 se ubicó en el tercer lugar nacional en facturación de autopartes, con 15 mil millones de dólares, después de Coahuila y Nuevo León (periódico El Financiero, julio de 2017).

Amalia Espinosa Rosales, directora de la Industria Automotriz de la Secretaría de Economía, expuso que la industria nacional de autopartes representa el 3.3% del PIB de México y 18.2% del PIB manufacturero. Las exportaciones de bienes automotrices son equivalentes al 27.8% de las exportaciones totales del país y el 31% de las exportaciones manufactureras; refiriendo también que Querétaro juega un importante papel como generador de la prosperidad de la industria automotriz a nivel nacional, ya que cuenta con un alto número de empresas proveedoras de autopartes de primero y segundo nivel, que fabrican desde componentes básicos hasta sistemas complejos desarrollados con la más alta tecnología, como sistemas de frenos, transmisiones y aires acondicionados. Agregó que en 2016 el personal ocupado en la fabricación de equipo de transporte fue de más de 35 mil personas, equivalente al 34.3 por ciento del empleo total manufacturero en esta entidad y su valor de la producción en el 2016 fue de más del 26% de la manufactura estatal. Querétaro contribuye, con 3.3% de la producción en fabricación de equipo de transporte del país y las ventas al exterior en 2015 representaron casi el 50% de las exportaciones totales de la entidad; esto es, las exportaciones estatales de este tipo de bienes aumentaron más del 300%, al pasar de 1,711 millones de dólares en 2007 a 5,158 millones de dólares en 2015, ubicando al estado en el lugar número 12 como mayor exportador de bienes del sector transporte.

Continuando con esta línea de análisis, el director adjunto de la Industria Nacional de Autopartes (INA), Ramón Álvarez, dio a conocer que el estado de Querétaro se ubicó como el principal productor de autopartes de la región bajío con una producción del 12%, refirió que en materia de personal vienen muchos retos porque cada vez se va necesitar personal más capacitado y con amplia experiencia en el ramo, para lo cual mencionó que se trabaja actualmente en el esquema de educación dual además de contar con proyectos para certificar al recurso humano. Este señalamiento, de los grandes desafíos para la fuerza de trabajo implica no solamente la cuestión de incrementar los niveles de calificación y mayor capacitación de los trabajadores, sino que debe entenderse también como un llamado de alerta para diseñar programas de prevención de FRPST.

Con base en lo anterior resulta necesario que la investigación científica en este ámbito contribuya a los avances de la humanización del trabajo y el desarrollo organizacional, pues representan un objetivo necesario para la sociedad y las empresas del siglo XXI como parte importante de su responsabilidad social corporativa (Alvarado, 2019). Esto permitirá lograr un mayor nivel de comprensión de la problemática y desarrollar estrategias de intervención contextualizadas, integrales y efectivas.

La situación y condiciones de desarrollo de un sector fuertemente competitivo, como lo es el sector de autopartes, impone a las ciencias sociales el reto de comprender y explicar el fenómeno, pero se tiene que ir más allá, debe convertirse en un desafío y un compromiso el buscar alternativas para diseñar un tipo de desarrollo en el que converjan las necesidades de la empresa con las posibilidades de desarrollo personal de los actores laborales.

El concepto de flexibilidad laboral

De acuerdo con las orientaciones teórica asumidas en la investigación, se considera que un concepto esencia a recuperar y aplicar es el de flexibilidad laboral, el cual se traduce en una estrategia de los empresarios impulsada en la manufactura mexicana consistente en la ampliación de las capacidades de decisión de los empresarios para impulsar todo tipo de cambio que tienda a incrementar la productividad de la organización y, en consecuencia, significa la pérdida de poder de negociación de los trabajadores y sus sindicatos

El dilema planteado en el aparato productivo mexicano radica en cómo lograr altos estándares de competitividad en el ámbito internacional, el que las empresas sean competitivas conlleva la instrumentación de novedosos esquemas de abordaje del problema. La crisis del proceso capitalista de producción se viene asociando, entre otros factores, a formas de organización del trabajo derivadas de sistemas rígidos incapaces de captar las combinaciones de diversas bases tecnológicas, organizacionales y de las relaciones laborales. Un error recurrente es el pensar que

el proceso de trabajo debe verse nada más desde su ángulo técnico, sin considerar sus repercusiones en las condiciones de vida y salud de los trabajadores.

Un breve recorrido histórico permite entender que los procesos de trabajo han transitado de los sistemas mecánicos a los electromecánicos y de ahí a los electrónicos, digitalizados y robotizados. La tendencia es obligar a las grandes empresas al constante cambio y adecuación, la globalización impone ritmos acelerados de desarrollo, mantenerse competitivos es sinónimo de capacidad de respuesta sobre los nuevos productos a colocar entre los demandantes. La empresa debe estar preparada para ofrecer una extensa y cambiante gama de mercancías; la producción en masa cede el sitio de privilegio a quienes logran explotar nichos de mercado y eso se logra si la empresa es flexible, con capacidad de fragmentarse internamente para dar respuesta a las exigencias del mercado.

Y aquí cabe hacer notar, que el fenómeno de los FRSPT no forma parte de las estrategias de abordaje empresarial, por considerarlo irrelevante y, en ocasiones, un costo laboral adicional sin que se traduzca en beneficios inmediatos y palpables para la empresa. De manera pragmática, los gerentes prefieren despedir al trabajador y contratar personal nuevo con poca calificación, pero que no requiere grandes inversiones en el proceso de capacitación para convertirlo en una persona productiva dentro de los procesos laborales.

En los hechos, las grandes corporaciones y los países altamente desarrollados son los que marcan el camino a seguir y determinan las condiciones y posibilidades de existencia de las pequeñas y medianas empresas. Esto es particularmente importante para nuestro estudio de caso, ya que en el estado de Querétaro el panorama industrial está lleno de micro y pequeñas industrias que giran alrededor del gran capital. Alcanzar estos niveles de desarrollo implica modificar las formas de organización del trabajo, cambios identificados que inciden, a su vez, en las condiciones de trabajo y en la situación personal del trabajador.

De acuerdo a lo encontrado durante la investigación, se pueden establecer tres dimensiones que nos permiten conocer el vínculo existente entre la dinámica relacional y los procesos de trabajo: a) dimensión tecnológica, b) dimensión

organizativa, c) dimensión de las relaciones laborales. Las formas de organización del trabajo se presentan como una respuesta, como una alternativa a los sistemas rígidos, conocidos como métodos tayloristas y fordistas (De la Garza, 1999); se les confronta la versatilidad y mutabilidad de los procesos industriales; la flexibilidad laboral se constituye en un concepto necesario para entender lo que ocurre al interior de procesos productivos complejos como ocurre en las empresas de autopartes.

Especialmente interesa conocer el concepto de flexibilidad interna de la empresa, tema que vincula las capacidades empresariales para llevar a cabo innovaciones tecnológicas, las decisiones en torno a adaptar el número de trabajadores a las exigencias del proceso productivo (flexibilidad numérica), las condiciones salariales y su negociación (flexibilidad salarial), la capacidad de modificar las funciones que realizan los trabajadores (flexibilidad funcional). Todos estos aspectos de negociación están delimitados por el contrato colectivo que empresa y sindicato tienen pactado y se manifiestan en el día a día en el trabajo de la empresa (De la Garza, 2001)

Es un hecho que los intentos de modernización industrial en nuestro país, llámese, reconversión industrial, modernización tecnológica o flexibilidad laboral, se han topado con la organización sindical, sus contratos colectivos y la respuesta individual de los trabajadores; de ahí la importancia de revisar el ángulo de las relaciones humanas en los escenarios queretanos de flexibilidad laboral, ya que estos factores han determinado los propósitos empresariales de reducir el costo laboral, tanto en los aspectos salariales, como en la capacitación y la prevención de riesgos en el trabajo.

El sentido del trabajo

Un segundo concepto necesario para la investigación es el sentido que los trabajadores le dan a su actividad dentro de los procesos productivos. La investigación parte de una consideración genérica: pensar al trabajador como

persona y no como un objeto. Concebirlo como un activo de la empresa, es partir de una visión enajenante del sujeto, no interesa el bienestar del trabajador sino su rentabilidad; las consecuencias de una visión que objetualiza al trabajador, en el ámbito de la salud, conlleva a que los padecimientos emocionales de la persona se consideran pérdidas para la empresa e impactos negativos en la productividad.

Por el contrario, para fines del estudio, el trabajador cumple un rol activo cuya participación en los procesos productivos es trascendente y define el conjunto de relaciones sociales que ahí se presentan. En este sentido, el trabajador es un ser que sufre y se enferma por el trabajo, y la solución a esa condición debe orientarse a crear las condiciones que puedan mejorar su situación, para generarle bienestar personal, y ese bienestar emocional tendrá un impacto positivo en la productividad de las empresas.

Las dimensiones de la vida social son múltiples, y se encuentran en movimiento y cambio constante, determinado por las transformaciones políticas, económicas y socio-culturales que se producen en el mundo. Estos cambios han dado paso a la idea de la autorrealización personal y social a través del trabajo; sin embargo esta idea padece de la ambivalencia creada entre concepciones emancipadoras que conciben la centralidad del trabajo en la vida humana como parte del proyecto racional de la modernidad y las que rescatan otras áreas de la actividad humana, cuyo potencial creativo conduce a la superación del trabajo tradicional, el cual separa tajantemente las tareas de ejecución de las de diseño y toma de decisiones.

Sobre este tema, Osorio (2006, p.79), señala como condición de vida del hombre al trabajo, porque faculta la gestación de valores de uso y de bienes que repercuten en la producción de sus condiciones materiales de vida y, en consecuencia, en la reproducción de la sociedad en su conjunto. Sin embargo, esta condición natural de intercambio orgánico entre el hombre y la naturaleza asume una impronta particular en el capitalismo, convirtiéndose en una actividad donde la vida misma de los trabajadores queda expuesta y en entredicho. Las empresas proponen valores afectivos buscando la incorporación de modelos de

comportamiento humano que se correspondan coherentemente con el orden normativo propuesto por la institución, a la vez que la disposición de nuevas exigencias de innovación y creatividad que requieren del involucramiento afectivo y emocional por parte de los trabajadores (Peiró, 1993).

Neffa (2003), a partir de un análisis histórico, retrata distintas significaciones del trabajo, refiriéndolas en dominio objetivas y subjetivas, que se muestran a continuación:

- 1) Dominio objetivas: se refiere a la acción orientada hacia la producción material que implica gasto de energía humana y de sus facultades físicas, psíquicas y mentales. Además, como una actividad socialmente necesaria (en tanto la transformación de la naturaleza para la necesaria reproducción de la especie humana) y trascendente.
- 2) Dominio subjetivas: el trabajo es siempre la actividad de un ser humano, éste va acompañado de sufrimiento y/o placer, pudiendo experimentar el individuo diversas emociones como alegría, tristeza, frustración, etc. Se establecen relaciones directas con la vida y la salud del trabajador.
- 3) El trabajo como fin en sí mismo o como medio. El trabajo no constituye un fin absoluto y duradero, sino un fin intermedio que se orienta hacia algo exterior al ser humano. (Neffa, 2003: p247-252).

Estas dimensiones alrededor del concepto del trabajo no se dan de forma simultánea, pueden presentarse en diferentes momentos; es común que el trabajador tenga diversas percepciones acerca de su trabajo, según las circunstancias que le rodean.

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Desde luego, el concepto central que se maneja en la investigación es el de los FRPST. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se

ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

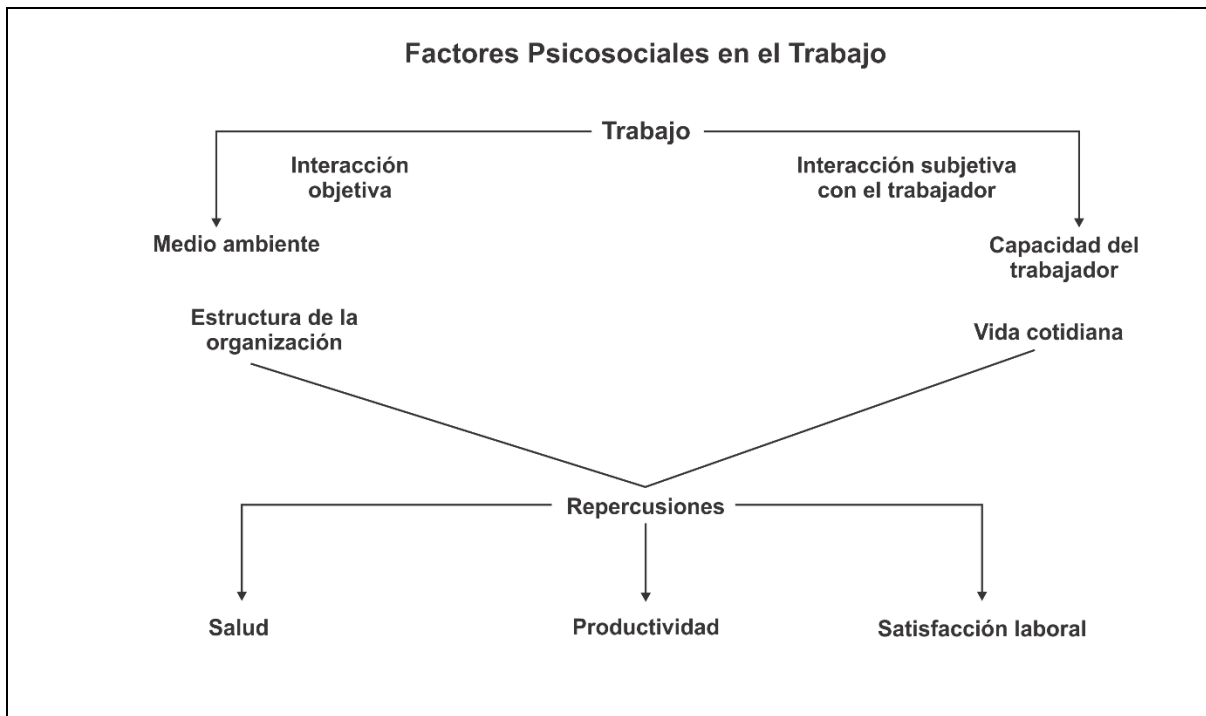
El concepto teórico de factores psicosociales, cuenta con más de 30 años que fue definido y constituye una preocupación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), organización que, en 1986, promovió la creación de un comité mixto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuyo resultado fue la publicación de un documento oficial a nivel internacional que abordaba de manera directa el tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo (FPST), en el cual se establece una definición muy clara:

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

Se desprende de la afirmación anterior la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades; de hecho, se insiste, igualmente, en que las consecuencias negativas del descuido de tales factores recaen tanto en la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Este planteamiento de la OIT resulta indispensable de tomar en consideración para revalorar la importancia de los FRSPT dentro de los estudios laborales y para redimensionar el concepto de trabajo decente, consistente en condiciones de trabajo amables, niveles salariales satisfactorios, con prestaciones y cubiertos por un régimen de seguridad social eficiente y de calidad, con una normatividad que equilibre necesidades e intereses de todos los actores laborales.

Gráficamente se puede representar la definición de la OIT, de la siguiente manera:

Figura 1.1.



Fuente: Elaboración propia con base en OIT, 1986.

Un segundo documento que puede considerarse histórico es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, (Kalimo y cols., 1988), para los autores, este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador.

Por su parte, Martín y Pérez (1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, con capacidad para afectar tanto al bienestar físico, psíquico y social del trabajador como al desarrollo mismo del trabajo. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y altos niveles de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Por el contrario, cuando los factores organizacionales y psicosociales de las instituciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión,

psicofisiológicas de estrés; éstos cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, se constituyen en FRPST (Benavides y cols., 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

La siguiente tabla engloba las opciones posibles.

Tabla 1.1. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (FRPST)

Contenido del trabajo	Ciclos de trabajo, variedad de actividades, uso de habilidades.
Sobrecarga y ritmo	Ritmo del trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios flexibles, tiempo de jornada.
Control	Trabajo en equipo, iniciativa, participación en la toma de decisiones, control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Condiciones de trabajo, equipos de trabajo, mantenimiento de los equipos, espacio personal, iluminación, ruido.
Cultura organizacional y funciones	Flujos de comunicación, apoyo, funciones, capacitación, reconocimiento.
Relaciones interpersonales	Clima laboral, relación con los jefes, cooperación.
Rol en la organización	Adecuación persona-trabajo, descripción del puesto, responsabilidad sobre otras personas.
Desarrollo de carreras	Certidumbre de la carrera profesional, promoción laboral, remuneración.
Relación Trabajo-Familia	Equilibrio entre el trabajo y la familia, apoyo familiar.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, futuro laboral, remuneración adecuada.

Fuente: Elaboración propia con base en: Cox y Griffiths, 1996

Siguiendo el planteamiento de Cox y Griffiths, (1996), cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés. Lo importante para fines del estudio es identificar aquellos factores que tienen una mayor incidencia en el ámbito de procesos de trabajo caracterizados por los altos niveles tecnológicos, por la intensa capacitación del trabajo para responder a los rápidos cambios que el mercado exige, por el tipo de

relaciones laborales que tienden a conflictuar las interrelaciones personales entre los trabajadores y entre éstos y sus mandos superiores. También es de interés establecer los factores de orden administrativo que inducen situación de tensión emocional; por último, no pueden dejar de considerarse los aspectos de la vida cotidiana de los trabajadores que dificultan el entorno personal del trabajador.

Para la STPS (DOF, 2018) los factores de riesgo psicosocial se definen como:

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

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

Para Neffa (2015) los determinantes estructurales de los FRPST, son las condiciones de empleo, organización y contenido del proceso de trabajo; siendo las relaciones sociales dentro de las organizaciones susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores con impactos sobre la salud mental, social e incluso física de los trabajadores. Aunado a lo anterior existen determinantes individuales, que el impacto de ciertos riesgos pueda alterar a los trabajadores de manera diferenciada. Este impacto dependerá del tiempo de

exposición a los mismos (ocasional o frecuente), y si el trabajador puede disponer de recursos que le permitan procesarlos y hacerles frente.

La definición propuesta por Neffa de los FRPST de carácter descriptivo pone el acento en su complejidad y sus repercusiones:

Los FRPST hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo, que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos (Neffa, 2015, p113-114).

Como puede decirse de esta larga cita, es la multiplicidad de aspectos que están involucrados en el fenómeno de los FRPST. El medio ambiente en el cual se desenvuelve el trabajador, ocasionan manifestaciones en su comportamiento y en su productividad. La conformación los espacios, el mobiliario, el equipo, las condiciones de iluminación, los colores, las condiciones térmicas extremas, la ventilación inadecuada, las vibraciones, la exposición a sustancias químicas, el ruido, las condiciones ergonómicas inapropiadas, la amenaza de agentes biológicos y la insuficiencia de equipo de protección personal, propiciará diferentes conductas

en el trabajador determinando actitudes particulares según el caso, y a la capacidad individual para ubicarse en el ambiente de trabajo.

Debe entenderse que los conceptos de salud y trabajo, se refieren a la relación existente entre la actividad laboral y los riesgos a los que se expone el trabajador. Este concepto está ligado a la existencia de condiciones laborales que constituyen algún tipo de riesgo para la salud. De acuerdo con Peiro y Prieto (1996) la clasificación de las condiciones de trabajo intenta recoger distintas perspectivas en las que se incluyen aspectos objetivo-materiales y subjetivo-emocionales:

- Condiciones ambientales: ambiente físico, variables espacio geográficas, aspectos de diseño espacial y arquitectónico.
- Condiciones de trabajo: condiciones bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios laborales en una organización como es la contratación, condiciones salariales, estabilidad y seguridad laboral
- Condiciones de seguridad: son las condiciones en las que se realiza el trabajo, prevención de riesgos laborales como enfermedades profesionales.
- Condiciones que definen el trabajo: ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo, grado de autonomía en el trabajo, responsabilidad sobre personas y objetos, participación en la toma de decisiones, habilidades que se desarrollan en el trabajo.

Tanto Neffa (2015) como Peiró (2009) coinciden en que los FRPST se relacionan con las rápidas y complejas transformaciones que se producen en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas, el contenido y la organización del proceso de trabajo, la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos, los demográficos y sociales tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, así como las relaciones entre la empresa y el trabajador, el contexto del puesto y la propia actividad laboral, pues estos intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los mismos.

Es indispensable considerar que los FRSPT tienden a ser más complejos cuando el trabajador está inserto en sectores industriales altamente productivos, que compiten internacionalmente, que imponen las innovaciones tecnológicas, y que exigen altos niveles de concentración a la hora del desempeño de sus funciones.

El estrés como factor de riesgo psicosocial

De acuerdo con Dejours (1998), las capacidades personales de cada trabajador, están determinadas por cada una de las características individuales y del grupo en la que se encuentra inserto; por esta razón, los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” en el ambiente laboral, son considerados estresores psicosociales a nivel personal. De igual manera, en los ambientes de trabajo están los denominados “estresores” o factores de orden físico o material que afectan la salud, entre los que se destacan: el ruido, las vibraciones y los agentes químicos que pueden originar accidentes de trabajo y enfermedad profesional, incidiendo negativamente en el bienestar de los empleados. Así, los factores propios de la tarea, aquellos inherentes al contenido del trabajo, la organización del tiempo y las modalidades de gestión de la empresa, se consideran a su vez elementos psicosociales de incidencia negativa en mayor o menor proporción (Dejours, 1998).

Otra circunstancia que modifica el ambiente psicosocial del trabajador es el trabajo en equipo, cada vez más frecuente y que exige nuevas competencias de cooperación, coordinación y gestión de conflictos debido a la mayor interdependencia de las tareas. Al mismo tiempo se presenta una diversidad creciente de los trabajadores en el mercado laboral y en las empresas. Esta diversidad se da en función de características como el género (más mujeres forman parte de la población trabajadora), la escolarización (hay una tendencia clara del aumento de la escolarización de los trabajadores), los grupos étnicos (debido a los flujos migratorios), y valores y estilos de vida más diferenciados. Las relaciones laborales están experimentando cambios significativos que tienen un impacto

directo en el estrés. Por una parte, se constata una tendencia hacia la individualización, por otra, se introducen nuevas estrategias de flexibilidad laboral, incorporando prácticas como la externalización, las concesiones y franquicias, la subcontratación, los contratos flexibles, etc. (Silla y cols; 2005).

En el contexto social estos cambios requieren la ampliación y redefinición de modelos y dominios de investigación sobre el estrés laboral, donde se incluyan las políticas y prácticas de recursos humanos, cambios estructurales (fusiones, adquisiciones, privatizaciones, reducción de plantillas, recolocaciones, etc.) las políticas de flexibilidad (contractual, re-ubicación, etc.), la inseguridad (Peiró; 1999; Silla; y cols; 2005; Sora y cols; 2009), las nuevas carreras profesionales y sus perspectivas y los estilos de dirección de supervisores y mandos; también se han identificado temas emergentes que están cobrando interés entre los empresarios y, desde luego, en el ámbito académico de los estudios del trabajo, la referencia es hacia aspectos como la conciliación y equilibrio entre trabajo y otras esferas de la vida cotidiana, la pérdida de estatus en determinados trabajos o profesiones, las relaciones entre estrés y satisfacción laboral; así como el equilibrio en el intercambio entre empleado y empresa, entre otros.

La carga física, psíquica y mental se incrementa cuando el trabajador tiene que sobre-adaptarse al medio ambiente, o al mal diseño de los medios e instrumentos de producción, debido a que los equipos son producidos en entornos externos cuyo modelo de constitución física difieren de la estructura de los mexicanos, porque la capacitación es ineficiente y no le enseña al trabajador las mejores estrategias de adaptación a la maquinaria y a la herramienta, también incide el hecho de que el mantenimiento preventivo no existe o es claramente insuficiente, o no se aplican conocimientos ergonómicos; por supuesto que debe ponerse atención en las propias limitaciones de los trabajadores, en el descuido y el desinterés que reflejen a la hora de sus actividades.

Todos estos fenómenos pueden ser fuente importante de estrés. Ahora bien, el proceso de naturalización del estrés debe ser cuestionado pues se ha estudiado como un fenómeno del actor, limitándose al análisis de las experiencias

individuales de estrés y suponiendo que el individuo es el único responsable de su manejo (Peiró; 2009). También debe ampliarse el análisis en el estudio de las diferencias individuales, considerando aspectos psicosociales, culturales y estructurales.

Cuando se estudia el estrés como resultado de las actividades laborales desde una perspectiva atomizada, donde el individuo es aislado de su contexto social, cobran relevancia algunos fenómenos sociales como el desajuste entre demandas y recursos, la evaluación de la situación por parte del trabajador, las emociones experimentadas y las estrategias de afrontamiento utilizadas. Sin embargo, otros fenómenos como el contagio del estrés o las estrategias de afrontamiento colectivas escapan a ese análisis. Con frecuencia, el estrés es experimentado conjuntamente por miembros de una misma unidad y ello lleva a respuestas afectivas compartidas y a actuaciones colectivas para afrontarlo.

Para Peiró (2009) la forma en que las personas aprecian situaciones y acontecimientos estresantes influye sobre sus emociones y ocasionan situaciones de desatención durante la actividad laboral. Si una persona percibe de forma amenazante las demandas que traen una situación de estrés tenderá a mostrar respuestas emocionales como irritación, decepción, rabia o impotencia con sus consiguientes efectos negativos, tanto a nivel de los resultados en la productividad como en las tensiones interpersonales.

Al respecto Lazarus (2000) menciona que no se pueden predecir las reacciones bajo condiciones estresantes sin tomar en cuenta los rasgos personales y los procesos que explican las diferencias individuales; por tanto, el estrés y la emoción expresan una relación entre la persona y el medio, a partir de las experiencias personales y las maneras específicas que tienen de subjetivar sus acciones, es decir, se parte de la forma en que el individuo le da sentido y significado a sus acciones, desde los ángulos cognitivos y afectivos y poniendo en tensión los diferentes campos subjetivos.

La siguiente tabla nos muestra que tipos de variables son determinantes en la relación estrés-emoción.

Tabla 1.2. Variables que influyen sobre el estrés y la emoción

Variables Ambientales	Características
Demandas	Presiones del medio social (implícitas o explícitas) para mostrar actitudes socialmente correctas
Limitaciones	Definen lo que las personas no deberían hacer y que representan un castigo.
Oportunidad	Llevar a cabo la acción correcta en el momento oportuno.
Cultura	Relaciones sociales con numerosos grupos, dificultando el manejo de las demandas, limitaciones, oportunidades sociales y reconciliar las metas y creencias personales.
Variables Personales	Características
Objetivos y jerarquías de objetivos	Jerarquía de los objetivos de la persona en la vida emocional, lo que más o menos se valora, determinando una selección de objetivos y emociones en respuesta.
Creencias sobre el Self y sobre el mundo	El cómo se concibe el individuo así mismo y el lugar que ocupa en el medio.
Recursos personales	Incluye inteligencia, dinero, habilidades sociales, educación, relaciones familiares y amistosas, entre otras; que influyen sobre las oportunidades de éxito adaptativo.

Fuente: Elaboración propia con base en: Lazarus (2000)

De acuerdo con Lazarus (2000) el estrés laboral y el estrés familiar interactúan sustancialmente; ya que constituyen las dos fuentes más importantes de estrés cotidiano, por lo cual es necesario asumir un enfoque transaccional enfatizando los procesos interpersonales, los contextos en los que se producen y las diferencias individuales; a su vez Eckenrode y Gore (1990) afirman que los procesos de estrés se comprenden mejor dentro del contexto y de los roles que ocupan las personas, centrándose en la sobrecarga de roles y tareas en familias con ingresos duales (Maganto, Etxeberria y Porcel, 2010); es por ello que los trabajadores deben de contemplarse como sujetos que se enfrentan a múltiples demandas que pueden llegar a exceder los recursos disponibles para manejarlas.

En suma, el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto; además, en ocasiones, los factores que originan estrés pueden producir síntomas adversos a la salud de los trabajadores y manifestarse en niveles poco favorables para el buen desempeño de los mismos. Debido a que el estrés es una condición intrínseca en la vida de los seres humanos, es posible que las exigencias, necesidades y demandas impuestas en el trabajo produzcan en las personas, algún tipo de presión y se dejen llevar por la apatía, el descontento, o emociones similares, aumentando los problemas continuamente, hasta desarrollar varios síntomas que puedan influir tanto en la salud como en el desempeño laboral, así como generar diferentes alteraciones en su comportamiento.

Finalmente, los trabajadores están inmersos en situaciones de tipo personal: cuestiones familiares, problemas económicos y características inherentes a su personalidad, que en muchos de los casos son trasladados al lugar donde desempeñan su actividad laboral. Cada uno de estos factores trae como consecuencia síntomas que se presentan de manera distinta en las personas.

Con base en los señalamientos anteriores, es posible aceptar la siguiente definición:

El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Una situación es estresante cuando un sujeto la percibe como tal, siendo de especial importancia [...] la valoración cognitiva que hace la persona de esa situación (Lazarus y Folkman, citado por López, Osca y Peiró 2007, p.82).

Los autores López, Osca y Peiró (2010), incorporan un elemento interesante al debate teórico al establecer la relación existente entre estresores laborales, la implicación, el trabajo y la salud, el interés se centra en conocer cuál puede ser el grado de identidad de la persona con su trabajo; para ello realizaron una investigación con soldados profesionales de la fuerza armada española y

encontraron una relación significativa entre las seis fuentes de estrés laboral, señalan que la identificación psicológica con el trabajo tiene una relación positiva con la satisfacción laboral, mientras que los sentimientos de deber tienen una relación negativa.

El debate teórico es mucho más extenso que el aquí reseñado, pero se considera que los elementos expuestas, permiten dar el contexto indispensable para el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

Para fines de la investigación se consideró a la industria automotriz y su correspondiente segmento de autopartes, ya que representa una de las ramas más dinámicas de la actividad económica, es un sector estratégico para el desarrollo del país por su capacidad para generar empleos directos e indirectos, por su alto nivel tecnológico y porque sus condiciones laborales favorecen la manifestación de fenómenos de seguridad y salud (física y emocional) dignos de ser estudiados. También se consideraron las formas en que repercute el desarrollo de la industria de autopartes en el crecimiento industrial en la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ), en el empleo y en las figuras laborales, debido a que esta región del estado es la que concentra cerca del 70% de la inversión y el empleo manufacturero.

Objetivos

Como parte de la estrategia de la investigación, se tomó la decisión de dejar de lado la formulación de hipótesis por considerar que más que una guía, se podrían constituir en obstáculos para la libre búsqueda de información, de ahí que nos pareciera una mejor opción la de formular los objetivos generales y específicos como elementos vinculatorios con el conjunto de la investigación.

El objetivo general de la investigación fue analizar el entorno de trabajo en una empresa de autopartes para identificar y explicar la dinámica de los FRPST que se encuentran en su interior. Con base en este objetivo general, se desprendieron tres objetivos particulares relacionados con los resultados presentados:

1. Identificar los FRPST que pueden propiciar la aparición de estrés laboral.
2. Reconocer las estrategias de adaptación y resistencia que utilizan los trabajadores ante los factores causantes de estrés.
3. Proponer medidas que lleven a la detección de problemas y sus posibles soluciones como consecuencia de FRPST.

Diseño del estudio

El tipo de investigación realizado es un estudio cuantitativo descriptivo de los FRPST que pueden llegar a afectar la salud de los actores involucrados en el entorno de trabajo en empresas del sector autopartes de la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ); la motivación de esta investigación se centró en comprender, analizar y describir los aspectos generales de la problemática con su correspondiente conclusión. Es un estudio de carácter observacional, se recurrió a la estadística descriptiva para la validación de los datos obtenidos. Como es sabido, ésta se compone –entre otras–, del uso de medidas de tendencia central y dispersión como el rango, la media, mediana, moda, desviación estándar, así como el uso de histogramas y gráficas para la presentación de los resultados que arrojó por la investigación.

Universo de estudio

Como se refirió en capítulos anteriores, la industria de autopartes en Querétaro se compone de más de 300 empresas, las cuales presentan una muy amplia gama de características en cuanto al origen de sus capitales, el tipo de producto que fabrican, el lugar que ocupan en la cadena de proveedores, el tamaño de la empresa en función del número de trabajadores. En el caso de la investigación se tomó la decisión de seleccionar a una empresa de origen alemán, perteneciente a las llamadas proveedoras de primer nivel (TIER 1 por sus siglas en inglés), que tiene como clientes a prácticamente todas las ensambladoras que existen en el país y cuyos niveles tecnológicos y de organización, son de los más avanzados en el sector.

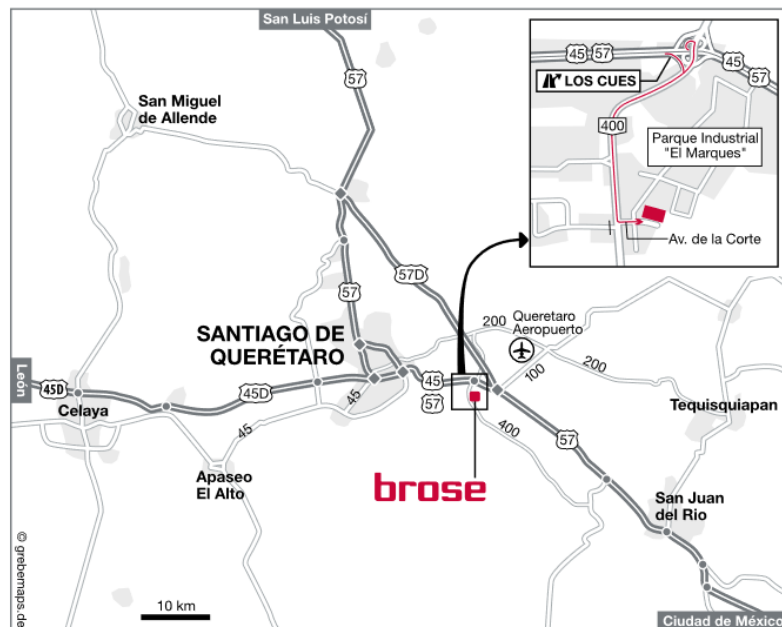
Es en el año 1993 que las primeras instalaciones de producción de esta empresa inician sus operaciones en el Parque Industrial Benito Juárez, en el estado de Querétaro, México. Posteriormente en 1996 se inicia la producción en Puebla, en el año 2009 en el Parque Industrial el Marqués, en el municipio del Marqués, Querétaro y en 2018 en el Parque Industrial Aerotech, en el municipio de Colón,

Querétaro. Actualmente operan con más de 2,500 trabajadores colaborando en la producción, desarrollo de producto y administración.

La empresa como consecuencia de su transcurso expansionista ha desarrollado un diseño corporativo estandarizado para implementarse en todas sus instalaciones alrededor del mundo, de este modo se logra que todas las locaciones trabajen en un entorno casi idéntico acorde con los mismos modelos organizacionales; más de 26,000 trabajadores en 63 locaciones en 23 países.

El estudio se llevó a cabo en una empresa de autopartes ubicada dentro del Parque Industrial El Marqués; en el domicilio Avenida de la Corte No. 4 en el municipio del Marqués, Qro., la planta se localiza en el sector Suroeste del estado, en las coordenadas de longitud oeste $100^{\circ} 15' 51''$ y $20^{\circ} 33' 22''$ de latitud Norte. El Municipio del Marqués colinda al Oeste con el municipio de Querétaro, al Norte con el estado de Guanajuato, el Este con el municipio de Colón, y al Sur con los municipios de Huimilpan y Pedro Escobedo.

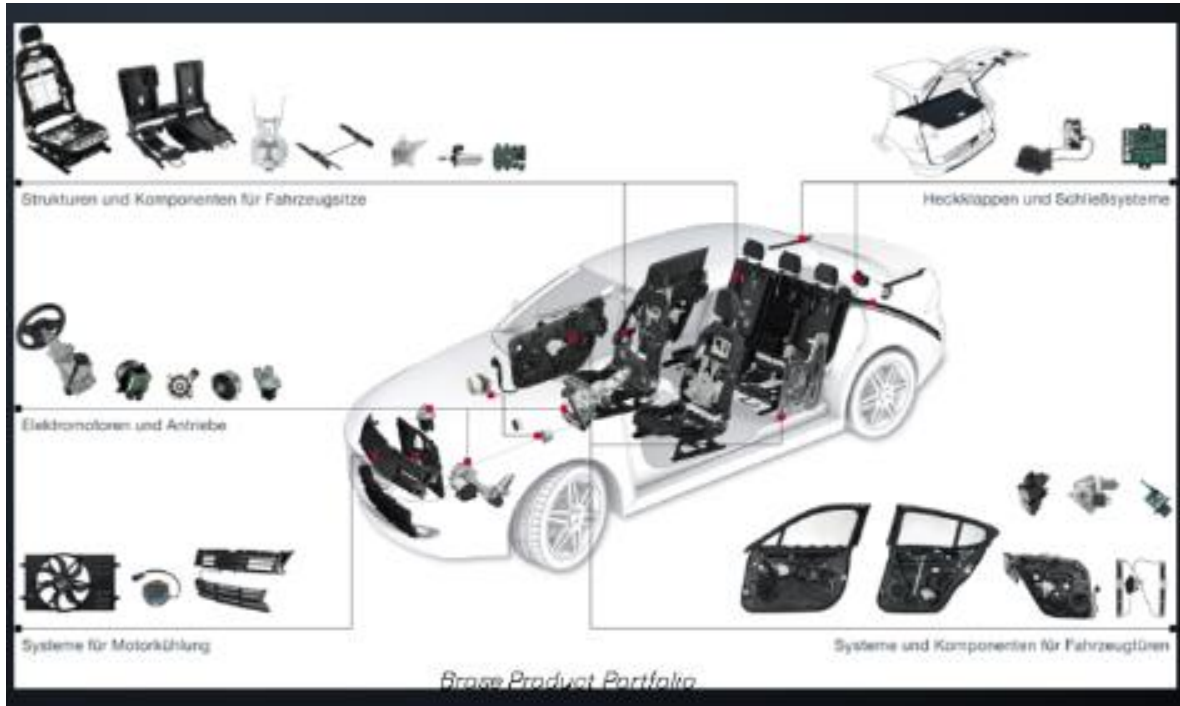
Figura 2.1. Ubicación de la empresa



La muestra representativa corresponde a los trabajadores del área de producción. El criterio básico para la definición de la muestra está dado por el hecho de ser una población poco estudiada en cuanto a factores psicosociales y estrés

laboral se refiere, las investigaciones se han enfocado más en los riesgos físicos, químicos y biológicos (Zamorano, Parra, Peña, Castillo, 2009), pero en éstas se ha dejado de lado el aspecto psicosocial. Por lo tanto, es de suma importancia tener presente la exposición a los factores de riesgo psicosocial a los que los trabajadores de la industria de autopartes se enfrentan.

Figura 2.2 Actividad de la empresa



Fuente: página web empresa

Instrumentos y técnicas

Actividades

Se llevó a cabo la aplicación de la prueba piloto utilizando el cuestionario de la Guía de Referencia III identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, publicado por la Secretaría del Trabajo, el cual consta de 72 preguntas.

Para fines de la prueba piloto, se aplicaron 11 cuestionarios con la finalidad de determinar el alcance y profundidad del mismo, conocer el estado general de los trabajadores de planta en el área de producción que laboran en la empresa y determinar la congruencia de las preguntas.

Se construyó la base de datos en SPSS versión 23 para Windows y se procedió al vaciado de los 11 cuestionarios. A través de la primera corrida de la base de datos se desprenden los siguientes puntos.

- De las 72 preguntas con las que cuenta el cuestionario, 8 de ellas hacen referencia al trato y atención a clientes y, en consecuencia, no corresponden a trabajadores del área de producción, objetivo de este trabajo de tesis, bajo este principio se tomó la decisión de eliminarlas. De esta forma, el cuestionario definitivo se redujo a 64 reactivos.
- El cuestionario original no contiene preguntas referentes a datos socioeconómicos, por lo que se consideró necesario añadir algunas preguntas de este tipo que fungieran como variables de control e hicieran viable el uso de distintos métodos estadísticos para detectar con mayor precisión los casos de aquellos sujetos que pudieran encontrarse en situaciones de padecer estrés o algún otro factor de riesgo psicosocial, así como también, estar en condiciones de realizar análisis de diversa índole de las circunstancias y situaciones presentes en la actividad productiva.

Posteriormente, se incorporaron 25 cuestionarios más, con lo que el estudio de Validez y Confiabilidad pudo llevarse a cabo sobre un total de 36 encuestas.

Estudio de validez

El siguiente paso consistió en llevar a cabo el análisis exploratorio para medir la consistencia interna de las 64 preguntas del cuestionario, se utilizó el Método de extracción de análisis de componentes principales sin rotación, el cuál arrojó 12 dominio; una varianza total explicada de 1.596 y un porcentaje del 90.182.

A continuación, se aplicó el análisis confirmatorio con la finalidad de completar la prueba de validez del cuestionario y obtener su versión definitiva. Para

tal efecto, se aplicó el Método de extracción de análisis de componentes principales en conjunción con el Método de rotación Varimax con normalización Kaiser (Pérez, 2006). Así, el análisis de reducción de componentes rotado arrojó un total de 10 dominio que van en correspondencia con las que aparecen en el cuestionario de la “Norma Oficial Mexicana”; una varianza total explicada de 3.247 y un porcentaje del 86.609, es decir, los valores de la varianza y el porcentaje son lo suficientemente elevados y significativos para explicar y validar en su totalidad al cuestionario. En conclusión, las pruebas realizadas cumplen ampliamente con los criterios estadísticos de validez.

Confiabilidad (análisis de fiabilidad)

La prueba de confiabilidad (*fiabilidad*) se realizó utilizando *El Alfa de Cronbach* que dio como resultado *.947* de un total de 1, lo que significa un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 2.1. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	64

La NOM 035 establece un alfa de Cronbach superior a *.70* para validar los estudios; en consecuencia, se establece que la utilización del cuestionario reducido a 64 variables cumple sobradamente con los parámetros de validez y confiabilidad.

Este cuestionario, de diseño específico para la investigación, se denominó “Encuesta sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2018 (ESRPST 2018), e incluye respuestas tipo Likert.

En la tabla siguiente (2.2) se pueden identificar las categorías, los dominios y los indicadores que se incluyeron en el cuestionario, de las cuales se hará una breve exposición para explicar sus contenidos.

Tabla 2.2. Categorías, dominio e indicadores del estudio

Categoría	Dominio	Indicadores
I Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones de seguridad e higiene
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
II Factores inherentes a la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo
		Carga mental
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
	Control sobre el proceso de trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo
Posibilidades de desarrollo		
Oportunidades de capacitación		
III Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Duración de la jornada de trabajo
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
IV Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Claridad de funciones
		Características del liderazgo
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
	Violencia	Violencia laboral
V Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia
		Inestabilidad laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de PROY-NOM-035-STPS-2016, Guía de Referencia III Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional en los Centros de Trabajo.

En la columna “categoría” se comprenden las características más generales del trabajo, se seleccionaron cinco categorías. La categoría “ambiente de trabajo” se refiere al grado de interés que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de información necesaria para el desarrollo correcto de las tareas;

la siguiente categoría corresponde a los “factores propios de la actividad”, y nos ayuda a entender el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo, grado de autonomía, capacitación, etc. En lo que refiere a la tercera categoría, “organización del tiempo de trabajo”, se establece el nivel del ritmo de trabajo, la distribución de pausas y la influencia del trabajo fuera del centro laboral. La cuarta categoría es “liderazgo y relaciones en el trabajo”, que incluye aspectos como solidaridad, ética, clima o sentido de comunidad, así como violencia laboral. La última categoría “entorno organizacional” incluye evaluación del desempeño, sentido de pertenencia y estabilidad laboral.

En las columnas “dominio” e “indicadores”, se presentan los elementos que integran a cada una de las categorías analíticas que permiten ir concretando los diversos niveles de análisis que de ellos se desprenden y que permitirán establecer el nivel de riesgo al que está expuesto el trabajador.

Procedimientos

Dado que el cuestionario está basado en una escala tipo Likert, –como es sabido–, su diseño determina el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado a través de preguntas afirmativas o negativas, es decir, son preguntas de contraste que miden y discriminan las actitudes y opiniones de los sujetos. La escala también incorpora valores neutros para aquellos que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Con la finalidad de agilizar la captura de los cuestionarios, se optó por utilizar un índice arbitrario para las diferentes opciones de respuesta contenidas en cada una de las preguntas, asignándoles un valor del 1 al 5 respectivamente.

Una vez terminado el vaciado total de las encuestas, éstas se calificaron conforme a lo estipulado en el cuestionario oficial de la Secretaría del Trabajo, el cual contiene una estructura de preguntas positivas con valores del 0 al 4 y preguntas negativas con valores en su sentido inverso, del 4 al 0. En algunos casos, las preguntas son secuenciales y en otros, se alternan entre ambas características.

Para el caso presente de 64 preguntas, se contrastarán 35 preguntas positivas con valores del 0 al 4 frente a 29 preguntas negativas con valores en su sentido inverso del 4 al 0. Por consiguiente, se procedió a la *recodificación de las*

variables en SPSS dándoles los valores de contraste y obtener la calificación definitiva del cuestionario, asumiendo así, las reglas metodológicas establecidas por la Secretaría del Trabajo (Guisande y cols., 2011; IBM, 2014).

Obtener la información no fue sencillo, la gerencia no facilitó el ingreso a la planta para aplicar las encuestas, su aplicación se realizó fuera de las instalaciones de la empresa, la actividad consistió en acercarse a los trabajadores fuera de su horario de trabajo, solicitándoles accedieran voluntariamente a responder el cuestionario; fue un trabajo arduo y difícil dado que había desconfianza de los trabajadores respecto al destino de dichas encuestas, algunos mencionaron que pensaban que era la empresa quien nos envió para obtener información de lo que hacen sus compañeros de trabajo.

Se aplicaron 60 encuestas en total.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS: LAS CATEGORÍAS EN ESTUDIO

Perfil sociodemográfico

Un primer bloque de datos nos permite identificar el perfil sociodemográfico de los trabajadores de la empresa de autopartes; registramos la condición de vida de las personas sujetas a estudio, involucra aspectos como la edad, los estudios, el género, el estado civil, aspectos de la vida cotidiana que nos permiten identificar las trayectorias laborales de los encuestados.

Tabla 3.1. Información sociodemográfica de los trabajadores

Indicador		Absolutos	Porcentaje
Sexo	Hombres	23	38.33
	Mujeres	36	60
	No especifica	1	1.66
Edad	19-28 años	20	33.33
	29-38 años	21	35
	39-48 años	12	20
	49 años y más	4	6.6
	No especifica	3	5
Estado civil	Soltero	24	40
	Casado	27	45
	Unión libre	5	8.33
	No especifica	4	6.66
Escolaridad	Primaria	3	5
	Secundaria	33	55
	Preparatoria	13	21.66
	Técnico	4	6.66
	Licenciatura	3	5
	No especifica	4	6.66
Antigüedad en el puesto	1 año o ,menos	44	73.33
	2 a 4 años	4	6.6
	5 a 7 años	3	5
	No especifica	8	13.33

Fuente: ESRPST 2018.

Para fines del trabajo el hecho de que sea mayor el número de mujeres (60%) que de hombres (38.33%), indica no sólo la creciente participación de la mujer en el trabajo, también muestra un entorno económico que las impulsa a incorporarse al mercado laboral para incrementar el ingreso familiar. Comparando nuestros datos

con estadística internacional, vemos que, en países con mayor poder adquisitivo, la fuerza de trabajo femenina representa la tercera parte del personal empleado en el sector comercial (33.9%), mientras que en el sector manufacturero representa solamente el 12.4% (OIT, 2016). Aunado a esto, el hecho de que 53.33% de los trabajadores de la empresa sea casada o viva en unión libre, alude a otros desencadenantes de FRPST que impactan principalmente en las mujeres, quienes realizan tareas domésticas y labores de cuidado.

Las condiciones en las cuales las personas realizan su actividad laboral tienen un efecto diferencial según la edad, las dos terceras partes de los trabajadores tienen menos de 38 años, lo que pone de manifiesto que la salud se fragiliza más rápidamente a medida que van envejeciendo generando un desgaste donde su vida queda expuesta (Osorio; 2006). En cuanto a la escolaridad, más del 80% tiene un nivel de estudios de secundaria o más, cuando los trabajadores operativos realizan tareas de ejecución relativamente sencillas, requieren de capacitación para insertarse en el proceso de trabajo, y cuando esa actividad es más compleja, es necesario que alcance algún nivel de especialización y habilidades cada vez más altos, teniendo generalmente exposiciones físicas y psicosociales más desfavorables para la salud. Debe entenderse que la salud y seguridad en el trabajo, se refiere a la relación existente entre la actividad laboral y los riesgos a los que se expone el trabajador. Este concepto está ligado a la existencia de condiciones laborales que se ha encontrado y constituyen algún tipo de riesgo para la salud (Peiró y Prieto, 1996).

En lo que respecta a su situación laboral, encontramos que tiene el puesto de operadores y auxiliares de operador, están ubicados en los departamentos de producción de motores y preensamble. 73.3% de los entrevistados tienen dos años o menos de antigüedad en la empresa, cuestión que refleja una situación de relativa inestabilidad en el empleo, factor que incide en las condiciones emocionales de los trabajadores y que potencialmente repercuten en la manera en que encarar el trabajo.

La inseguridad e inestabilidad en el empleo, los bajos ingresos salariales y la menor accesibilidad de los trabajadores precarizados a prestaciones y beneficios sociales, los hace más propensos a contraer enfermedades y a los accidentes de trabajo, elevando la tasa de ausentismo por problemas de salud, las consecuencias no son solamente de índole económica, pues el trabajador reacciona emocionalmente, se enoja, se muestra decepcionado, impotente, desesperado, o bien asume conductas de indiferencia frente al trabajo, sus jefes inmediatos y sus compañeros; bajo estas circunstancias, cuerpo y psique son presionados y ello puede tener como consecuencia algunos efectos negativos en la salud física y emocional (Peiró, 2009).

En los siguientes apartados se estarán presentando el conjunto de resultados de cada una de las categorías, dominios e indicadores.

Categoría I: ambiente de trabajo

En este apartado se considera la dimensión de las condiciones en el ambiente de trabajo y se tomaron los siguientes indicadores: condiciones de seguridad e higiene, condiciones deficientes e insalubres y trabajos peligrosos. Estos elementos están considerados como parte de los factores de riesgo que pueden afectar tanto a la dimensión orgánica de los trabajadores, como impactar, directa o indirectamente, en las dimensiones emocionales de los trabajadores. No se deja de lado la complejidad del análisis a partir de una encuesta de orden cuantitativo, sin embargo, se considera necesario presentar los resultados obtenidos para arriesgar algunas perspectivas analíticas que nos lleven a debatir en torno a los FRPST en entornos laborales complejos, tal y como lo es una empresa de alta tecnología y formas de organización que responden a las condiciones de una empresa global.

Tal y como se comentó en el capítulo metodológico, estos indicadores contribuyen a ubicar el contexto general de las condiciones de trabajo en el nivel de piso de la fábrica.

Tabla 3.2. Condiciones en el ambiente de trabajo

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
El espacio de trabajo permite realizar las actividades de manera segura e higiénica	60.0	23.3	15.0	0.0	0.0	1.7
Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	28.33	5.0	21.7	25.0	18.3	1.7
Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	11.7	6.7	38.3	21.7	20.0	1.7
En el trabajo se aplican las normas de seguridad e higiene	66.7	13.3	13.3	5.0	0.0	1.7
Considero que las actividades que realizo son peligrosas	3.3	1.7	21.7	30.00	41.7	1.7

Fuente: ESRPST 2018.

De acuerdo con la tabla 3.2, 60% de la población considera que su espacio de trabajo siempre les permite realizar sus actividades laborales de forma segura e higiénica, mientras que solo el 15% considera que algunas veces. En cuanto a sufrir un accidente dentro del trabajo el 28.33% de la población siente una preocupación constante y solo 18.33% de los encuestados afirman nunca sentirse preocupados. Respecto al esfuerzo físico, 38.33% considera algunas veces que el trabajo exige mucho esfuerzo físico, en contraste con el 20% de la población que afirma nunca requerir de este esfuerzo. Por otro lado, 41.67% de los trabajadores nunca consideran que las actividades que realizan sean peligrosas, en comparación con el 21.67% quienes afirman que algunas veces lo son.

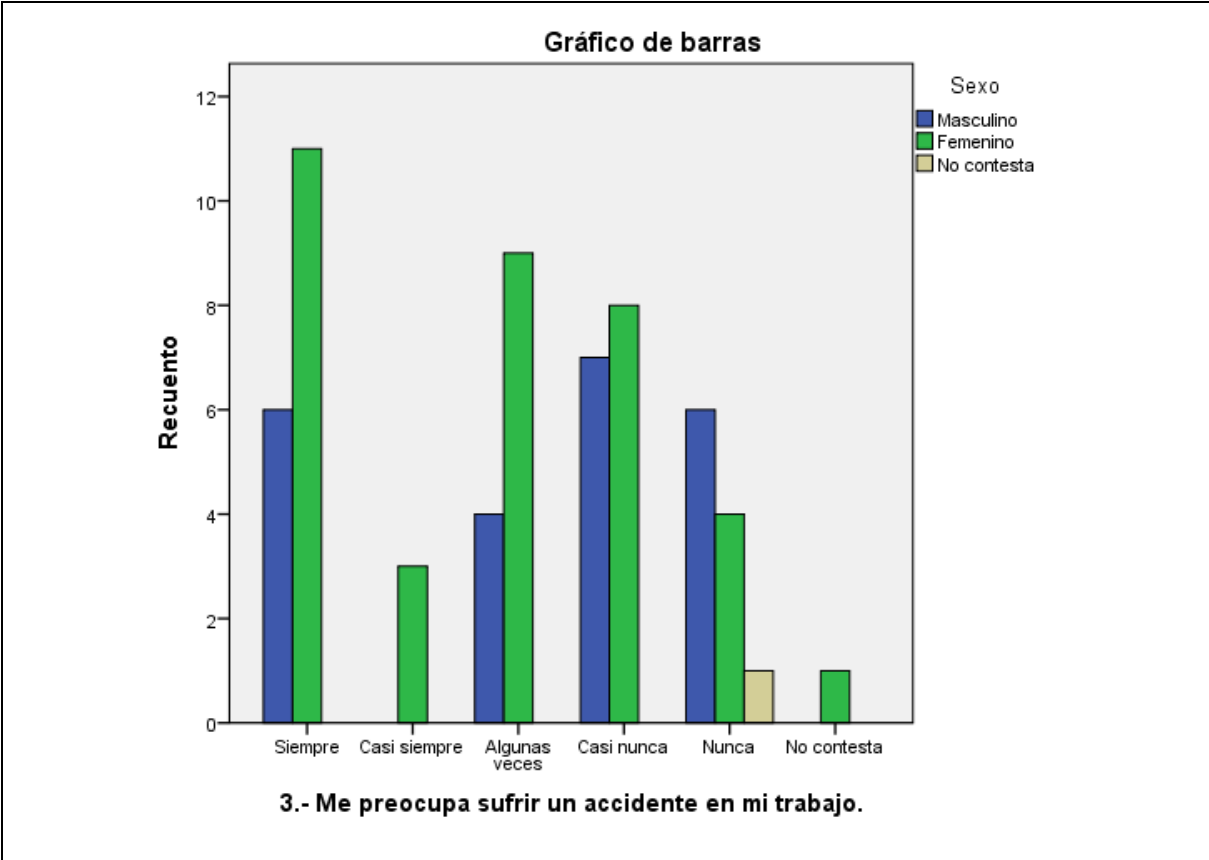
Por lo que se deriva de la observación directa, se afirma que la empresa cumple con altos estándares en cuanto a tecnología y calidad se refiere, aunado a una filosofía de puertas abiertas, de esta forma se explica que los trabajadores perciban buenas condiciones en el ambiente laboral y sientan afinidad por la tecnología y precisión, higiene y seguridad que les provee el espacio de trabajo.

Sin embargo, el análisis no puede quedarse en este nivel de interpretación, ya que, para realizar su trabajo, los trabajadores ponen en marcha toda su humanidad, es decir sus capacidades físicas, pero también sus capacidades

psíquicas y cognitivas, así como los conocimientos de su experiencia laboral, por lo que resulta indispensable considerar sus características individuales para explicar mejor las respuestas.

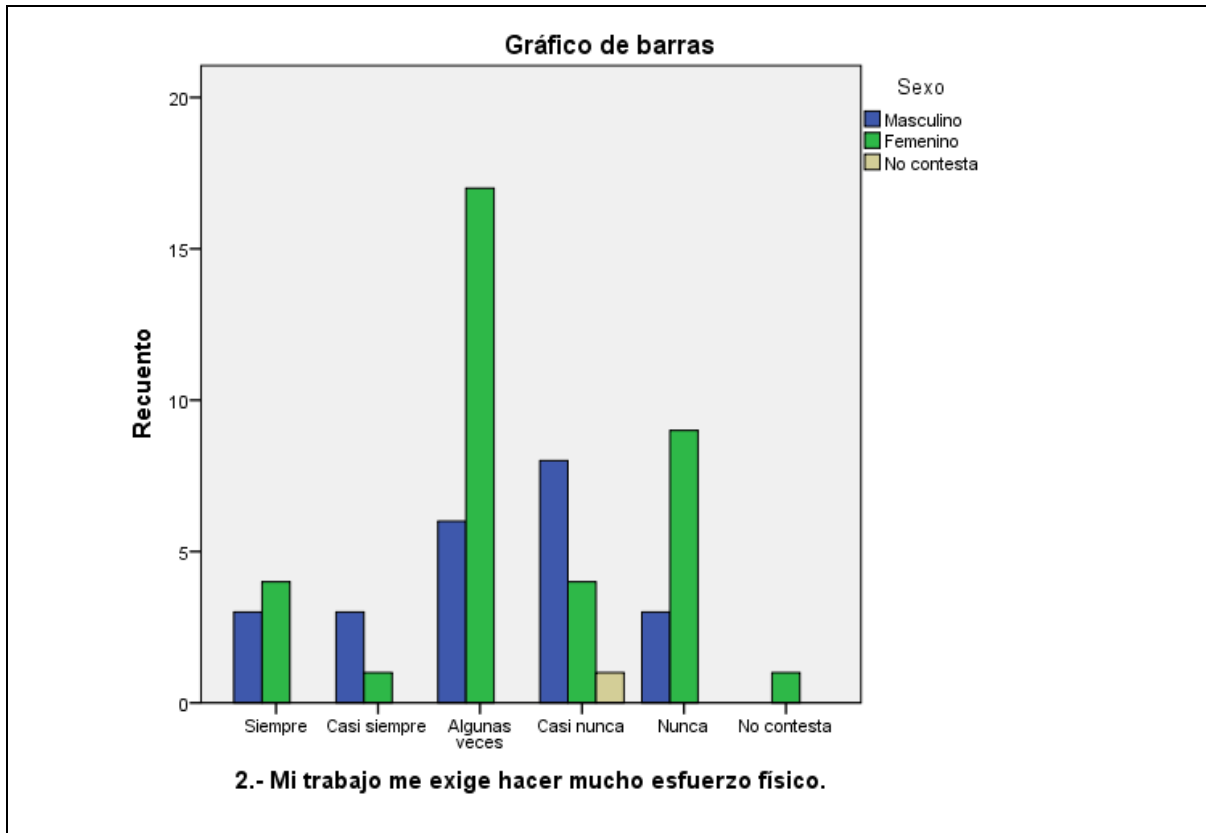
Un elemento que se destacó a lo largo de la investigación, sin que fuera parte de los objetivos a obtener, es la participación de la mujer. A continuación, se presentan dos tablas que permiten hacer una distinción según los sexos en función de las preguntas relativas a la percepción de seguridad y exigencia física.

Gráfica 3.1. Percepción sobre posibles accidentes laborales, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Gráfica 3.2. Exigencias de trabajo físico, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Estas gráficas permiten apreciar de forma más precisa que son las mujeres, sin que se alcance un nivel de comprensión total, quienes perciben que las condiciones de trabajo no son totalmente adecuadas para la realización de actividades laborales; las mujeres sienten más preocupación de sufrir un accidente en el trabajo y quienes realizan mayor esfuerzo para ejecutar de manera eficaz la actividad laboral.

Esta distinción en el nivel de respuestas entre hombres y mujeres es relevante porque, de acuerdo a lo que se logró entender y más allá de las diferencias físicas y biológicas entre el hombre y la mujer, se puede observar que en un espacio laboral en el que predomina un nivel tecnológico automatizado y un nivel de organización sumamente estructurado, que, además, requiere de esfuerzos relativamente normales, las mujeres tienen la capacidad de percibir, o de intuir que el ambiente de trabajo las condiciones de trabajo están en una relación directamente

proporcional con indicadores como la exposición a riesgos laborales, o por las condiciones de seguridad que puedan derivar en accidentes de trabajo.

Categoría II: factores inherentes de la actividad

En este apartado se tomaron los dominios concernientes a la carga de trabajo, control sobre el trabajo, que involucraron los indicadores cantidad y ritmo de trabajo, esfuerzo mental, nivel de responsabilidad, control y autonomía sobre el trabajo, posibilidad de desarrollo y capacitación.

Tabla 3.3. Carga de trabajo

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Trabajo adicional al turno de trabajo	0.0	1.7	38.3	23.3	35.0	1.7
Actividad multifuncional	6.7	1.7	25.0	20.0	41.7	5.0
Actividad sin tiempo de descanso	11.7	15.0	26.7	20.0	25.0	1.7
Ritmo de trabajo intenso	10.0	10.0	40.0	11.7	26.7	1.7

Fuente: ESRPST 2018.

De acuerdo con los datos, 38.3% de los entrevistados afirma que realiza trabajo adicional algunas veces, mientras que el 35% menciona que nunca realiza trabajo adicional; por otro lado, el 41.7% afirma nunca atender varios asuntos al mismo tiempo, mientras el 25% algunas veces lo hace; el 40% considera que algunas veces tiene un ritmo de trabajo intenso en contraste con el 26.7% que señala nunca trabajar a ritmos intensos. En cuanto a la actividad sin tiempo de descanso nuevamente se aprecia un contraste entre el 26.7% que señala algunas veces trabajar así, mientras el 25% nunca lo hace.

Las respuestas nos orientan en torno a la forma en que los trabajadores conciben las funciones que realizan, por el ritmo de trabajo que se imprimen en las diferentes líneas de producción, por el tiempo que tienen de trabajar en la empresa, o bien por la confianza de los supervisores para pedirles que realicen actividades

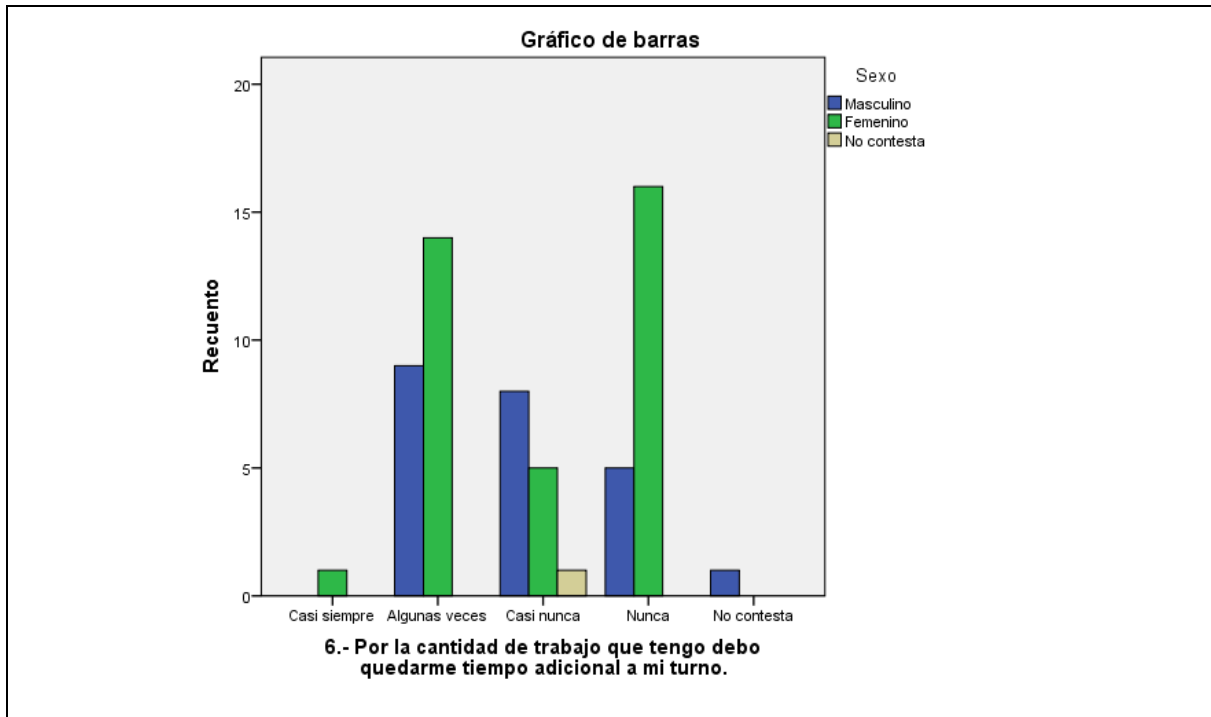
que están más allá de sus funciones. De la información que se levantó, se pueden destacar dos aspectos. Por un lado, es evidente que para los trabajadores las actividades inherentes a su puesto de trabajo se mueven dentro de los marcos institucionales establecidos por la empresa y no reconocen afectaciones inmediatas en términos emocionales. Por otro lado, es notorio que no hay consciencia respecto a la relación que hay entre factores como la carga de trabajo, los ritmos, la carga mental, la responsabilidad, con la afectación que podría presentarse en la estabilidad emocional de los trabajadores.

Los determinantes estructurales de los FRPST dentro de las organizaciones son susceptibles de impactar sobre la salud mental e incluso física de los trabajadores. Además, no podemos dejar de lado que existen determinantes individuales, donde ciertos riesgos pueden alterar a los trabajadores de distinta manera. Este impacto dependerá del tiempo de exposición a los mismos (ocasional o frecuente), y si el trabajador puede disponer de recursos que le permitan procesarlos y hacerles frente (Neffa; 2015).

En los trabajos de ejecución, por lo general la exposición a los riesgos del medio ambiente son mayores y deben llevar a cabo un cierto número de operaciones o generar productos, sufriendo una fuerte tensión, por la naturaleza de los bienes y servicios que producen. La información obtenida en el perfil sociodemográfico pone de manifiesto que esta situación puede vivirse diferenciadamente según la edad, el sexo, el momento de su trayectoria profesional, o las responsabilidades familiares de cada trabajador, incluso pueden determinar condiciones más exigentes para acceder a una promoción dentro de su área.

En el análisis, como en el caso precedente de la categoría ambiente de trabajo, vale la pena reflexionar en torno al comparativo por género ya que las diferencias en las respuestas, nos colocan, otra vez, en la necesidad de manifestar la importancia de considerar, para investigaciones posteriores, las diferencias en los niveles de percepción que tienen las mujeres frente a los hombres, ya que, son espacios laborales que tradicionalmente han estado relacionados con actividades perfiladas para hombres.

Gráfica 3.3. Horas extras, según género



Fuente: ESRPST 2018.

El 23.3% de la población femenina algunas veces requiere quedarse tiempo adicional a su turno en contraste con el 15% de los hombres, podría decirse que la habilidad manual, pasividad y disciplina, atributos que la cultura machista imperante considerada femeninos, contribuyen a la feminización del trabajo, permitiendo, así, abaratar los costos de producción, ya que se tiende a pagar menos a las mujeres a pesar de realizar el mismo tipo de trabajo.

Tabla 3.4. Carga mental

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Altos niveles de concentración	53.3	21.7	20.0	0.0	0.0	5.0
Esfuerzo de memorización	10.0	23.3	33.3	15.0	13.3	5.0
Toma de decisiones difíciles	6.7	8.3	28.3	25.0	26.7	5.0

Fuente: ESRPST 2018.

En cuanto al indicador referido al esfuerzo mental, 53.3% considera siempre trabajar con altos niveles de concentración, mientras el 20% algunas veces lo hace; respecto al esfuerzo de memorización, identificamos que 33.3% de la población algunas veces lo hace, en contraste con el 13.3% que afirma nunca requerir de este esfuerzo de memorización; por otro lado el 28.3% afirma que algunas veces se ve obligado a tomar decisiones difíciles dentro del trabajo, mientras el 26.7% nunca lo hace., el hecho de hacer o no dichas actividades obedece a los niveles tecnológicos que se manejan en la empresa, pues ahí se combinan tecnologías tradicionales con tecnologías de última generación.

Tenemos, entonces, que la configuración de factores técnicos, decisiones administrativas y organizacionales, inciden en la especificidad que adopta el trabajo de ejecución que llevan a cabo en la empresa estudiada. Es muy posible corroborar que el tipo de actividad laboral del personal, que aceptó responder la encuesta, al reducirse a las actividades de ejecución no requiere de grandes esfuerzos mentales, ni de la responsabilidad de tomar decisiones; sin embargo, la estructura y filosofía organizacional de la empresa introduce finos elementos de presión al generar y promover discursos de involucramiento de todos los trabajadores sin importar su lugar en el escalafón, induciéndolos a exigirse ellos mismos para alcanzar los estándares establecidos en los planes de la gerencia.

La gerencia ha instaurado una ética del trabajo mediante el cual los trabajadores se sienten obligados y/o motivados a comprometerse con la empresa y su trabajo más allá de lo que establece su contrato laboral, aspectos, que, a su vez, repercuten en un esfuerzo psíquico y mental cada vez mayor (Neffa, 2015). En contraparte, contractualmente se les ofrece una remuneración según el rendimiento individual, un salario base, prestaciones más estímulos diversos en función de la productividad y cumplimiento de metas, con ello, fomentan inadvertidamente la competencia interpersonal dentro de la misma unidad de trabajo, situación que conduce emocionalmente a los trabajadores a multiplicar sus esfuerzos, psíquicos y mentales, lo que los predispone a que los factores de riesgo psicosocial se pongan en movimiento.

El tipo de preguntas seleccionadas referidas a los niveles de concentración, memorización y toma de decisiones, generaron respuestas que nos hacen pensar en que son FRPST.

Tabla 3.5. Nivel de responsabilidades

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Responsabilidad en cosas materiales de valor	36.7	6.7	16.7	6.7	31.7	1.7
Responsable de mi área de trabajo	26.7	6.7	20.0	15.0	30.0	1.7
Se dan indicaciones contradictorias	6.7	5.0	33.3	15.0	36.7	3.3
Se realiza trabajo innecesario	3.3	3.3	30.0	18.3	43.3	1.7

Fuente: ESRPST 2018.

Ante la pregunta de si tienen responsabilidad en cosas de valor, 36.7% de los encuestados respondió siempre, en contraste, el 31.7% que afirma no tener ningún nivel de responsabilidad, desde luego son respuestas contradictorias tratándose de trabajadores que tienen contractualmente funciones similares; sin embargo, tiene sentido porque significa que la forma en que viven su mundo laboral tiende a ser diferente por factores de orden subjetivo (valoraciones distintas, niveles de conocimiento distinto respecto a lo que están trabajando).

Por otro lado, 26.7% se siente responsable de su área de trabajo siempre, mientras que para el 30% no se siente responsable; respecto a que se den indicaciones contradictorias el 33.3% considera que casi siempre, mientras el 36.7% opina que nunca; en cuanto a realizar trabajo innecesario 30% indica algunas veces, mientras el 43.3% afirma que nunca realiza trabajo innecesario. Nuevamente identificamos que las variaciones en la percepción de los trabajadores, obedece a razones subjetivas de los trabajadores.

Observamos respuestas antagónicas de los trabajadores, claro indicador de la diferenciación en la percepción que se tiene sobre su materia de trabajo. Los datos obtenidos nos hacen pensar que las empresas requieren del involucramiento afectivo y emocional por parte de los trabajadores para mejorar sus posibilidades

productivas y, por tanto, mejorar la calidad, reducir costos y evitar tensiones al interior de la empresa. Retomando las dimensiones objetivas y subjetivas (Neffa, 2015), identificamos que son introyectadas por el trabajador simultáneamente, introduciendo una especie de “servidumbre voluntaria” (Siegrist, citado en Neffa, 2015) puesto que hay trabajadores que sobre-invierten sus energías con la expectativa de obtener posteriormente algún resultado, trabajan de manera más intensa y prolongada de lo normal, asumiendo mayores responsabilidades aún sin que se les exija y sin contar con las garantías de mejora.

Tabla. 3.6. Control y autonomía sobre el trabajo

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Pausas durante la jornada de trabajo	6.67	11.7	50.0	13.33	13.33	5.0
Decisión sobre cantidad de trabajo realizado	6.7	1.7	21.7	21.7	43.3	5.0
Decisión sobre la velocidad del trabajo realizado	15.0	15.0	31.7	10.0	26.7	1.7
Decisión sobre el orden de actividades realizadas	3.3	8.3	16.7	25.0	45.0	1.7

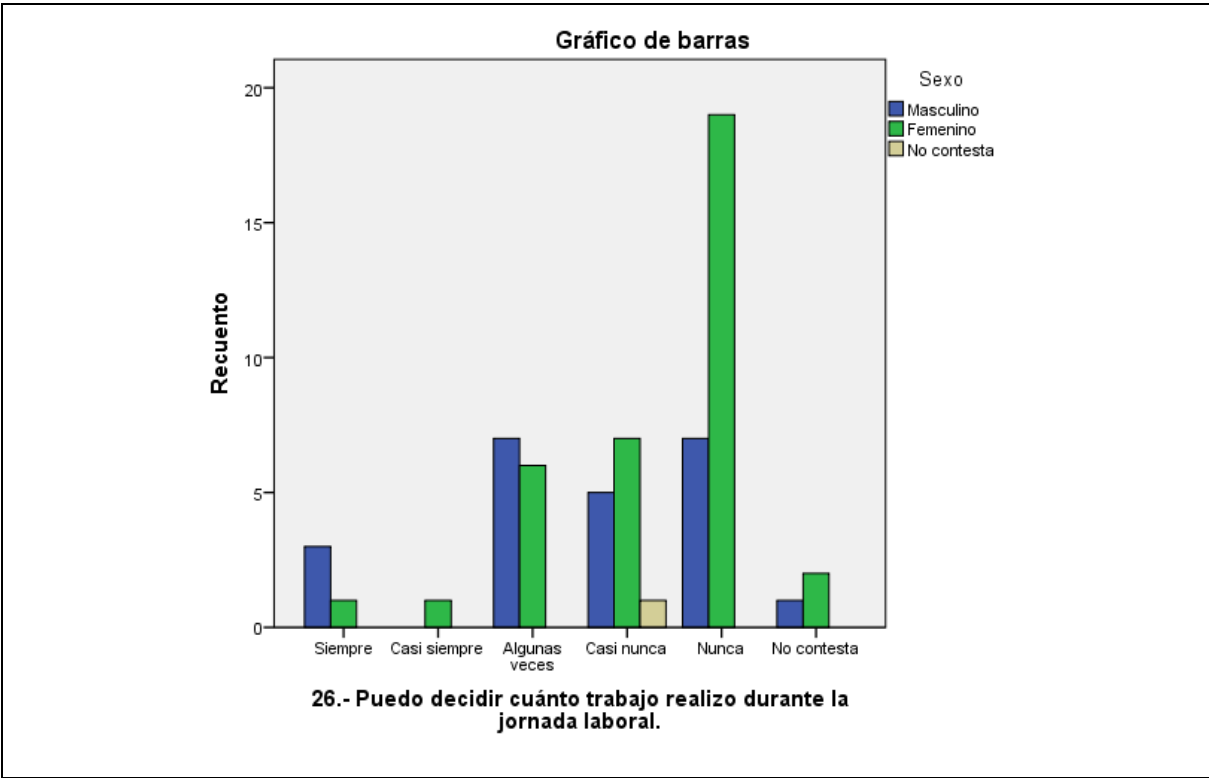
Fuente: ESRPST 2018.

La información nos indica que 50% de los entrevistados contestaron bajo el ítem algunas veces, lo que quiere decir que puede hacer pausas durante la jornada de trabajo, mientras el 13.33% nunca las toma; en cuanto a la cantidad de trabajo que realizan el 43.3% afirma nunca poder decidir cuánto trabajo realizan durante la jornada laboral, en contraste con el 21.7% quienes algunas veces pueden hacerlo; el 31.7% de la población indica que algunas veces puede decidir sobre la velocidad de sus actividades, mientras que el 26.7% nunca lo hace; por otro lado solo el 16.7% considera que algunas veces decide sobre el orden de las actividades que ejecuta, en contraste con el 45% quienes no lo hacen.

Las respuestas enuncian que, si bien existe una autonomía relativa en las pausas que pueden tomar y la velocidad del trabajo que realizan, esto dado por la experiencia y habilidades desarrolladas en su puesto de trabajo, no tienen control

real sobre la cantidad de trabajo pues las tareas que deben realizar, las metas a alcanzar, los medios de trabajo a emplear, el tiempo disponible y el margen de autonomía del que disponen para ejecutar el trabajo ha sido definido previamente por la gerencia en el perfil del puesto de rol asignado. En definitiva, por la forma en la que los trabajadores respondieron a este grupo de preguntas, se denota un fuerte desconocimiento en términos de la importancia que tiene el control que se tenga sobre el proceso de trabajo, al asumirlo como una cuestión natural el que a ellos les corresponda la parte de obedecer órdenes, de no controlar partes esenciales del proceso de trabajo, pues consideran que la estructura organizacional así opera, y no hay cuestionamientos al respecto.

Gráfica 3.4. Control sobre la jornada laboral, según género



Fuente: ESRPST 2018.

La gráfica nos muestra como el 31.7% (corresponde a la suma de las respuestas casi nunca y nunca) de la población femenina no tiene poder de decisión en cuanto a la cantidad de trabajo que realiza en comparación con el 11.7% de los hombres, lo que puede explicarse por el puesto de trabajo que desempeñan, pero

también es factible considerar que responde a la lógica de discriminación imperceptible que se reproducen en los centros de trabajo.

Tabla.3.7. Capacitación, posibilidad de desarrollo y manejo del cambio

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Desarrollo de nuevas habilidades	16.7	23.3	51.7	3.3	3.3	1.7
Crecimiento laboral	25.0	16.7	30.0	13.3	13.3	1.7
Evaluación del desempeño	21.7	20.0	33.3	10.0	13.3	1.7
Los cambios en el trabajo dificultan la labor	3.3	5.0	31.7	26.7	30.0	3.3
Consideración de ideas sobre los cambios	1.7	11.7	38.3	20.0	23.3	5.0
Capacitaciones relacionadas con el trabajo	36.7	11.7	25.0	13.3	13.3	0.0
Capacitación útil para el desarrollo trabajo	46.7	1.7	25.0	13.3	13.3	0.0

Fuente: ESRPST 2018.

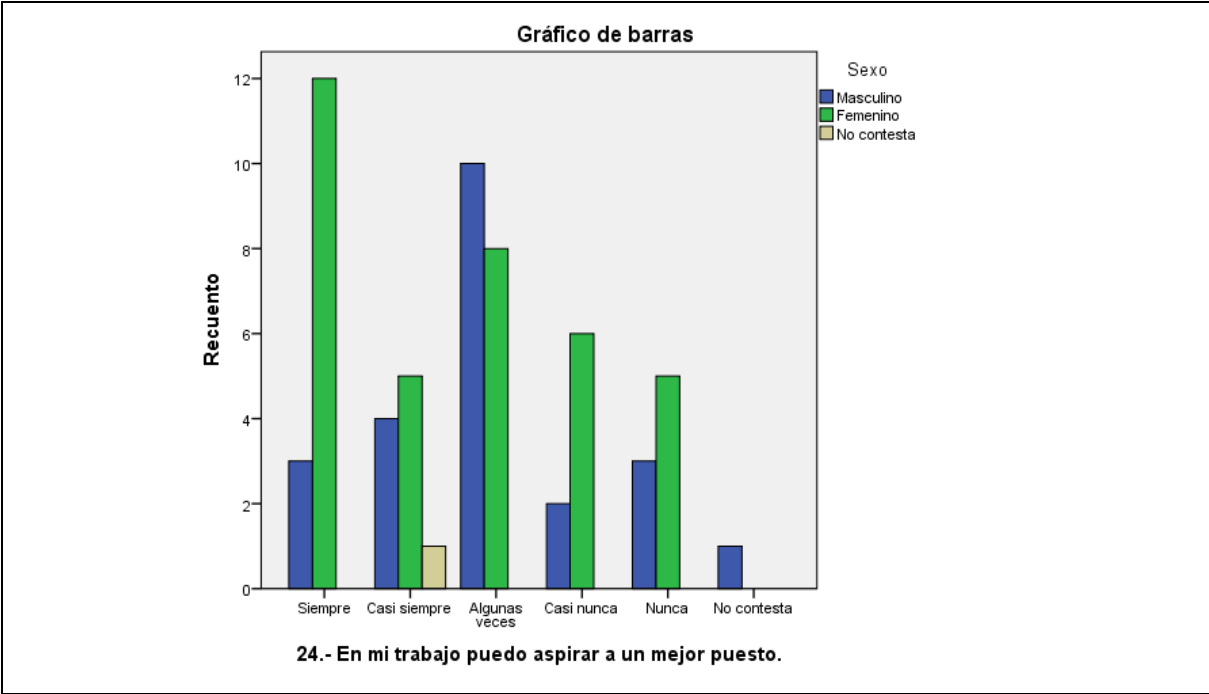
El 51.7% de la población encuestada considera que algunas veces el trabajo les permite desarrollar nuevas habilidades, mientras el 23.3% opina que casi siempre; significa que los trabajadores creen que hay opciones de capacitación, acotadas, pero finalmente, piensan que si cumplen con su trabajo se puede abrir la oportunidad de mejora para la ejecución de sus labores dentro de la empresa.

En cuanto a poder aspirar a un mejor puesto dentro de la empresa el 30% opina que algunas veces, en contraste con el 13.3% que consideran que nunca; el 33.3% de los encuestados considera que algunas veces la forma en que evalúan su trabajo les permite mejorar su desempeño, mientras que para el 21.7% siempre les permite mejorar. Se observa que los trabajadores no perciben muchas oportunidades para ocupar un lugar más alto dentro del escalafón.

El 31.7% de la población indica que algunas veces los cambios que se presentan dentro del trabajo dificultan su labor, en contraste con el 30% quienes afirman que no es así. En cuanto a que se tomen en consideración las ideas de los

trabajadores respecto al cambio el 38.3% indica que algunas veces, mientras el 23.3% considera que nunca. El 36.7% afirma que puede asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo, a diferencia del 13.3% que no lo hace. El 46.7% considera útil la capacitación recibida, mientras que para el 25% algunas veces lo es. El desarrollo de habilidades, permite al trabajador desarrollar sus propias capacidades, el adquirir experiencia dentro del trabajo al realizar la actividad laboral y aprender de sus compañeros y superiores, da al trabajador esta formación profesional, que permite la flexibilidad para disponer de movilidad entre diferentes puestos y así desarrollar una carrera dentro de la empresa.

Gráfica 3.5. Aspiraciones de mejora en el puesto de trabajo, según género



Fuente: ESRPST 2018.

El 16.7% de la población masculina respondió que considera algunas veces a la pregunta de si es posible puede aspirar a un mejor puesto de trabajo, a diferencia del 13.3% de la población femenina. Si bien, la diferencia porcentual puede no ser muy amplia, (4.4. puntos), si nos habla de que hay evidencia de que si se perciben diferencias en el trato que la empresa le dispensa a hombres y mujeres.

Categoría III: organización del tiempo de trabajo

Este apartado supone dos dominios: jornada de trabajo, con el indicador de duración de la jornada laboral, y la dimensión interferencia en la relación trabajo-familia, que incluye dos indicadores, uno referido a la influencia del trabajo fuera de la unidad productiva, el otro nos habla de la influencia de las responsabilidades familiares.

Tabla 3.8. Jornada de trabajo e influencia de responsabilidades familiares

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Horas extras más de tres veces por semana	1.7	3.3	25.00	23.3	46.7	0.0
Trabajo en días de descanso o festivos	6.7	6.7	56.7	13.3	15.0	1.7
Influencia del tiempo de trabajo en actividades personales	1.7	3.3	35.0	20.0	38.3	1.7
Atención de asuntos de trabajo en casa	1.7	0.0	5.0	5.0	86.7	1.7
Pensamientos de actividades personales o familiares dentro del trabajo	11.7	0.0	33.3	15.0	36.7	3.3
Responsabilidades familiares afectan el trabajo	0.0	1.7	20.0	11.7	65.0	1.7

Fuente: ESRPST 2018.

El 46.7% de la población encuestada afirma nunca trabajar horas extras más de tres veces por semana, a diferencia del 25% quienes algunas veces lo hacen; a su vez el 56.7% algunas veces trabaja en días de descanso, festivos o fines de semana, en contraste con el 15% quienes nunca lo hacen; el 35% considera que algunas veces el tiempo de trabajo es mucho y perjudica sus actividades personales mientras el 38.36% quienes afirman lo contrario. Por otro lado, el 86.7% de los trabajadores nunca tienen que atender asuntos de trabajo cuando se encuentran en su casa, en tanto que el 5% algunas veces requiere hacerlo. En cuanto a pensar en actividades familiares dentro del trabajo el 33.3% algunas veces lo hace a diferencia del 36.7% quienes afirman nunca pensar en ello; Por último, solo el 20% piensa que

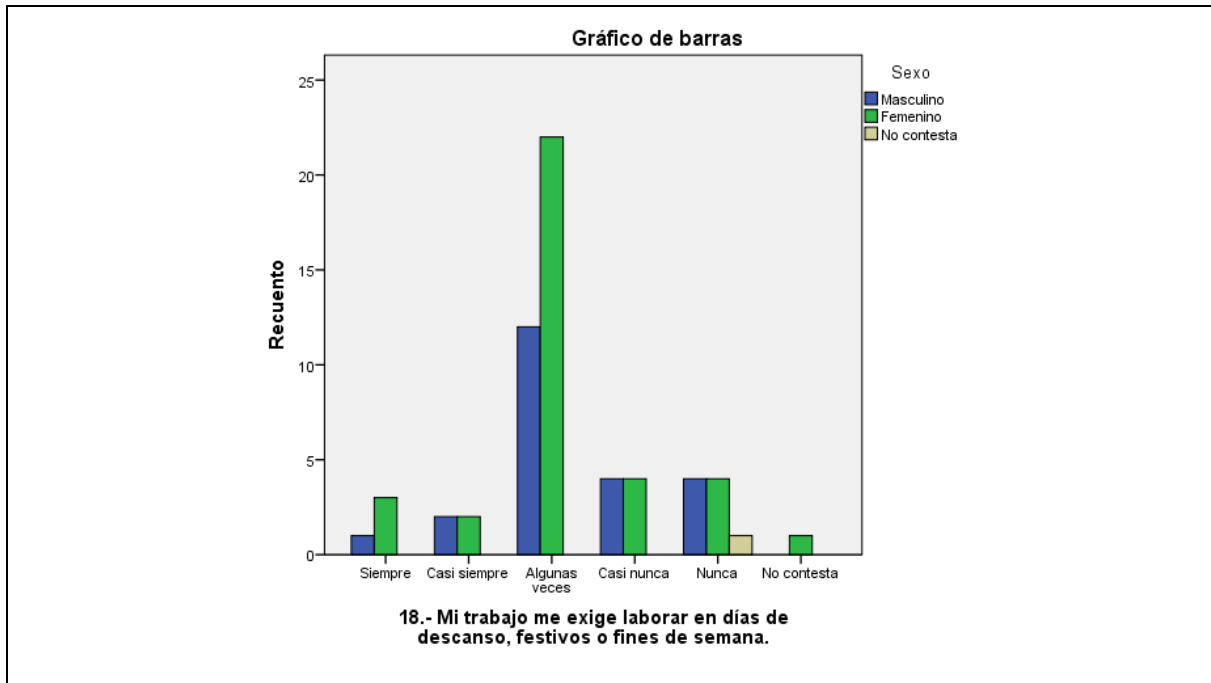
sus responsabilidades familiares influyen en su trabajo a diferencia del 65% a quienes nunca les afecta.

Esta categoría debe atenderse con un interés mayor en virtud de que vincula al trabajo con la vida cotidiana. No se puede dejar de lado que, para los estudios laborales, el trabajo es fuente de identidad del sujeto y no solamente una forma de obtener los medios para satisfacer sus necesidades vitales y las de su familia, lo importante es identificar hasta dónde el trabajo incide en la vida personal y familiar de los trabajadores.

Los resultados muestran una relación de equilibrio entre los tiempos de trabajo y las actividades fuera de la empresa, pero también demuestra que no hay consciencia en que subjetivamente no se puede separar lo interno y externo del trabajo, no logran entender que ambos espacios se intersectan, se enredan, se yuxtaponen y se confrontan, configurando una compleja imagen de un trabajador cuyas acciones responden alternadamente a las estructuras, a veces de manera ciega, a veces en contraposición a esas estructuras. Trabajo y familia, trabajo y vida cotidiana, trabajo y vida social, son cuestiones que no pueden separarse y que en su continua interacción, inciden en los estados emocionales y, eventualmente, tienden a constituirse en factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

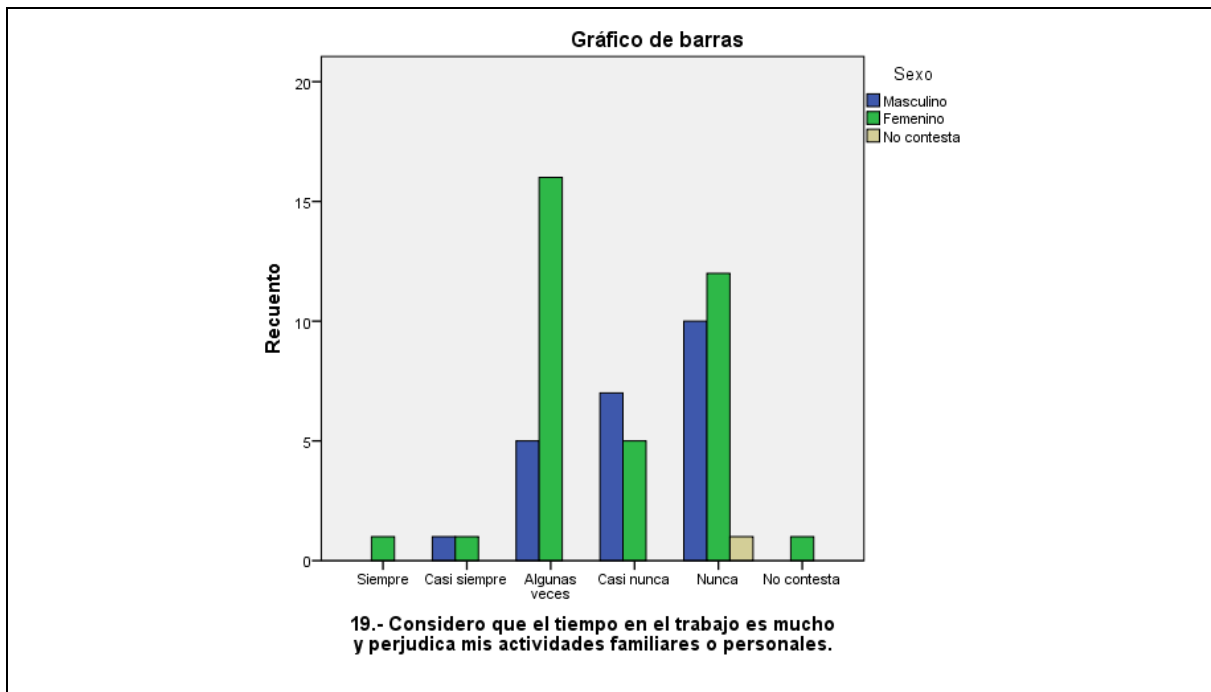
Por otra parte, el dato sobre la forma en que se percibe esta categoría atendiendo a las cuestiones de género, adquiere una dimensión mayor, si se reconoce que es aquí donde puede sentirse con mayor fuerza la discriminación laboral, ya que la mujer cumple la doble jornada, en el trabajo y en la casa, las formas de organizar su tiempo de trabajo afectan definitivamente su vida cotidiana. Si en el caso de los hombres es evidente que la vida cotidiana gira en torno al trabajo, en el caso de las mujeres provoca tensiones más fuertes, pues tiene que organizar su tiempo pensando en cubrir sus responsabilidades personales, familiares, la limpieza del hogar, el cuidado de sus hijos, entre otras actividades más.

Gráfica 3.6. Trabajo adicional en fines de semana, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Gráfica 3.7. Trabajo y familia, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Las gráficas nos muestran las respuestas a las preguntas vinculadas a la percepción de hombres y mujeres respecto a los obstáculos que el trabajo implica para organizar su vida cotidiana, las diferencias son significativas. El 36.7% de la población femenina indica algunas veces trabajar en días de descanso, festivo o fines de semana a diferencia del 20% del sexo masculino.

Categoría IV: liderazgo y relaciones en el trabajo

Esta categoría considera tres dominios: liderazgo, relaciones en el trabajo, violencia; los indicadores que se convirtieron en preguntas son: claridad de funciones, características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y violencia laboral. Sin duda son aspectos esenciales en cuanto a los FRPST.

Tabla 3.9. Claridad de funciones

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Información clara de funciones a realizar	35.0	21.7	30.0	5.0	8.3	0.0
Claridad sobre los resultados del trabajo	38.3	25.0	23.3	8.3	5.0	0.0
Claridad sobre los objetivos del trabajo	43.3	20.0	28.3	6.7	1.7	0.0
Información a quien dirigirse sobre asuntos de trabajo	48.3	13.3	31.7	3.3	3.3	0.0

Fuente: ESRPST 2018.

Estamos analizando una empresa de clase mundial, bien organizada, con funciones precisas, normativas concretas, manuales de funciones actualizados y líneas de mando muy claras, de ahí que las respuestas muestren, en gran medida, esa organización. El 35% de la población encuestada opina que siempre se informa con claridad respecto a las funciones que le corresponde desempeñar, mientras que el 30% afirma que algunas veces; para el 38.3% los resultados que deben obtener de su trabajo son claros, a diferencia del 23.3% para quienes algunas veces lo es. El 43.3% tiene claridad en los objetivos de su trabajo mientras el 28.3% algunas

veces la tiene. En cuanto a con quien poder resolver problemas o asuntos del trabajo el 48.3% afirma estar informado, en contraste con el 31.7% a quienes algunas veces les indican.

Tabla 3.10. Características del liderazgo

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Ayuda por parte del jefe para organización del trabajo	16.7	21.7	31.7	11.7	18.3	0.0
Consideración del jefe a los puntos de vista y opiniones	5.0	15.0	46.7	11.7	20.0	1.7
Comunicación a tiempo por parte del jefe sobre información del trabajo	10.0	26.7	40.0	5.0	18.3	0.0
Orientación por parte del jefe sobre el trabajo	16.7	16.7	41.7	5.0	18.3	1.7
Apoyo por parte del jefe para solucionar problemas del trabajo	15.0	28.3	43.3	5.0	8.3	0.0

Fuente: ESRPST 2018.

El tema del liderazgo ha sido largamente abordado por la literatura administrativa y organizacional; uno de los señalamientos que se han hecho es el vínculo que tienen los estilos de liderazgo con la productividad de las empresas y, en diversas ocasiones, aparece ligado a cuestiones como el clima laboral o la satisfacción en el trabajo. Para fines de la tesis, el liderazgo puede ser un factor que desencadene un ambiente propicio para el crecimiento de la empresa y de los trabajadores, o, por el contrario, puede convertirse en un factor de riesgo para la salud emocional de los trabajadores.

El 31.7% de los encuestados considera algunas veces tener ayuda por parte de su jefe para organizar el trabajo, contrario al 18.3% quienes opinan que nunca; respecto a si se consideran sus puntos de vista por parte del jefe el 46.7% afirma algunas veces, mientras el 20% opina que nunca. Para el 26.7% la comunicación brindada por su jefe casi siempre es oportuna a diferencia del 40% quienes consideran que algunas veces. Por otro lado, el 41.7% piensa que algunas veces el jefe los orienta para realizar mejor su trabajo, en contraste con el 18.3% quienes

afirman que nunca. El 28.3% opina que casi siempre recibe ayuda por parte del jefe para solucionar los problemas que se presentan dentro del trabajo, a diferencia del 43.3% que considera algunas veces.

Tabla 3.11. Relaciones en el trabajo

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Confianza en los compañeros de trabajo	20.0	25.0	41.7	8.3	5.0	0.0
Solución respetuosa de problemas entre compañeros de trabajo	18.3	16.7	45.0	11.7	6.7	1.7
Sentido de pertenencia por parte del grupo	45.0	21.7	23.3	3.3	3.3	3.3
Colaboración en trabajo de equipo	35.0	30.0	30.0	1.7	1.7	1.7
Apoyo por parte de compañeros	30.0	20.0	38.3	8.3	1.7	1.7

Fuente: ESRPST 2018.

Con las relaciones sociales en el trabajo se quiere comprender la percepción de los trabajadores en términos de conceptos como el nivel de confianza existente, el sentido de pertenencia, el apoyo que se prestan entre ellos, la colaboración para el desempeño del trabajo en equipo. Los resultados muestran que el 41.7% de la población encuestada considera que algunas veces puede confiar en sus compañeros a diferencia del 25% quienes opinan que casi siempre, lo que representa que más de las dos terceras partes tiene una percepción positiva respecto a la colaboración y confianza hacia sus demás compañeros.

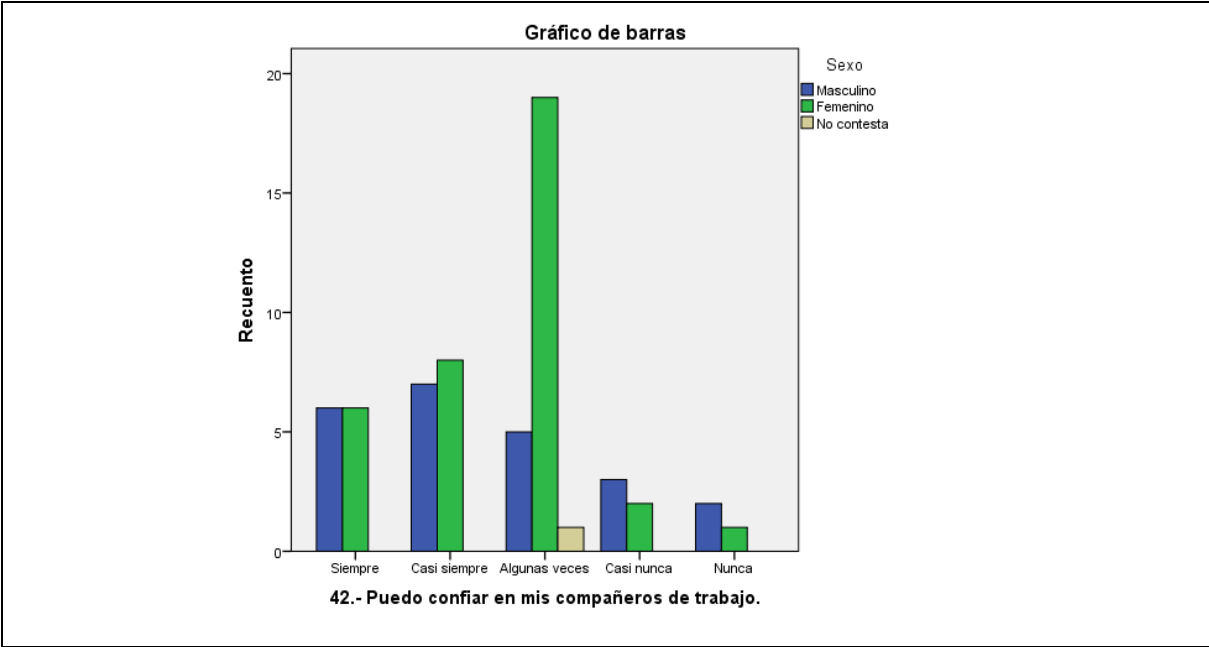
Por otra parte, para el 45%, responden que algunas veces se solucionan los problemas de trabajo entre compañeros de forma respetuosa, mientras el 18.3% siempre lo hace; el 45% afirma sentirse parte del grupo, el 23.3% considera que algunas veces; para el 35% existe colaboración por parte de los compañeros al trabajar en equipo a diferencia del 23.3% quienes opinan que algunas veces. El 38.3% algunas veces se siente apoyado por parte de sus compañeros al tener dificultades, a diferencia del 30% quienes afirman siempre tener apoyo.

Los porcentajes expresan claramente que las respuestas no siguen una rígida dirección, ni un solo significado, más bien expresan la multiplicidad de formas

de pensar y subjetivar lo que ocurre en su entorno, son respuestas que configuran un universo laboral variado y complejo; las respuestas son clara expresión, también, de las experiencias personales, del modo en que han interactuado con sus compañeros de trabajo y de la manera en que se ha enfrentado a las problemáticas concretas del trabajo.

Atendiendo a la distinción de género, la encuesta aplica generó las siguientes respuestas:

Gráfica 3.8. Niveles de confianza entre compañeros, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Los ámbitos laborales son en extremo competitivos, son espacios donde la confianza, la colaboración o el trabajo en equipo, se realizan debido a las exigencias del proceso productivo y no son producto de una expresión espontánea de ayuda mutua. La razón estriba en que las organizaciones estimulan y premian el esfuerzo individual y no los actos colectivos, las organizaciones buscan enfrentar a su personal, en lo que llaman “una sana competencia” porque persiguen el objetivo de maximización de los beneficios y la disminución de los costos laborales.

Agrupando las respuestas siempre, casi siempre y algunas veces, nos damos cuenta que las mujeres tienen una mayor disposición a trabajar bajo esquemas de

confianza que los hombres, 33% de las mujeres y solamente 16% de los hombres. Por supuesto no es un resultado que sorprenda, porque se mueve en la lógica de las formas de trabajo cuando se atiende a la perspectiva de género. Sin embargo, no está demás señalar que

Tabla 3.12. Violencia laboral

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Libertad de expresión sin interrupciones dentro del trabajo	28.3	26.7	33.3	1.7	5.0	5.0
Críticas constantes al trabajo o persona	5.0	13.3	30.0	23.3	23.3	5.0
Receptor de burlas, difamaciones o ridiculizaciones	3.3	0.0	10.0	18.3	63.3	5.0
Exclusión de reuniones de trabajo o toma de decisiones	5.0	3.3	16.7	16.7	53.3	5.0
Manipulación de situaciones de trabajo	1.7	0.0	18.3	15.0	60.0	5.0
Se ignoran éxitos laborales	5.0	5.0	21.7	11.7	50.0	6.7
Bloqueo de oportunidades para obtener ascensos	5.0	5.0	18.3	8.3	56.7	6.7
Testigo de actos de violencia en el centro de trabajo	3.3	1.7	15.0	3.3	68.3	8.3

Fuente: ESRPST 2018.

El 33.3% de los encuestados considera que algunas veces puede expresarse libremente en su trabajo, mientras que para el 28.3% siempre pueden hacerlo; el 23.3% afirma nunca recibir críticas constantes a su persona o trabajo, mientras que para el 30% algunas veces se dan; 63.3% nunca recibe difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones en comparación con el 10% quienes lo consideran algunas veces.

El 53.3% afirma nunca sentirse excluidos o ignorados en las reuniones de trabajo como en la toma de decisiones a diferencia del 16.7% quienes opinan que algunas veces. Para el 18.3% algunas veces se manipulan situaciones de trabajo, mientras el 60% afirma lo contrario. En cuanto a que se ignoren los éxitos laborales el 21.7% opina que algunas veces en contraste con el 50% quienes afirman que nunca. Para el 18.3% alguna vez se ha bloqueado la oportunidad para tener un

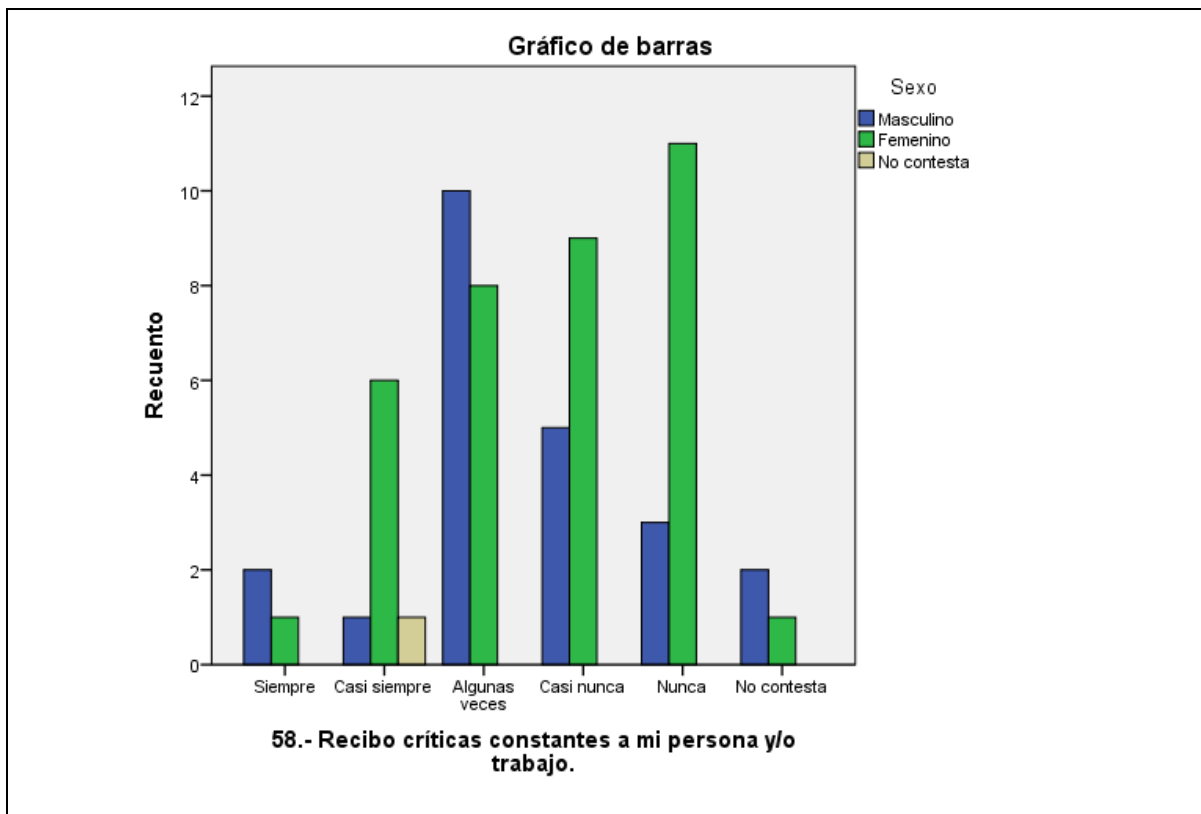
ascenso o mejora en el trabajo, a diferencia del 56.7% a quienes nunca les ha sucedido.

Por último, el 68.3% nunca ha presenciado actos de violencia en el centro de trabajo, a diferencia del 15% quienes afirman algunas veces haber presenciado.

La violencia en el centro de trabajo, a juzgar por las respuestas dadas, no constituye un problema para la empresa en estudio, y es una cuestión que se pudo constatar durante la aplicación de la encuesta, cuando al abordar a los trabajadores se entablaba el diálogo y ellos manifestaban que no se sentían agredidos por los jefes. Por supuesto, este hecho no debe descartar este indicador como factor de riesgo, simplemente se apunta lo que se pudo identificar.

En cuanto al análisis en términos de la distinción de género, la gráfica siguiente nos presenta la siguiente tendencia:

3.9. Críticas al trabajo, según género



Fuente: ESRPST 2018.

De las 36 mujeres que respondieron la encuesta, 20 de ellas contestaron no sentir agresiones personales o a su trabajo y 7 expresaron tener esa sensación, siempre o casi siempre, lo cual nos deja la interrogante sobre la realidad de esta situación. Independientemente de la necesidad de profundizar en este aspecto, el hecho es que la violencia laboral flota en el ambiente y amenaza el clima laboral de la empresa y potencialmente es un factor de riesgo psicosocial.

Categoría V: entorno organizacional

Esta categoría considera los dominios de reconocimiento al desempeño y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad, los cuales se integran por cuatro indicadores: retroalimentación, reconocimiento del desempeño, sentido de pertenencia y estabilidad laboral.

Tabla 3.13 Retroalimentación del desempeño, reconocimiento y compensación

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Reconocimiento al trabajo bien hecho	21.7	16.7	33.3	13.3	13.3	1.7
Evaluación del desempeño	21.7	20.0	33.3	10.0	13.3	1.7
Pago a tiempo del salario	83.3	8.3	6.7	0.0	0.0	1.7
Pago justo por el trabajo realizado	43.3	26.7	13.3	5.0	6.7	5.0
Reconocimiento o recompensa por resultados esperados	21.7	13.3	25.0	10.0	25.0	5.0
Crecimiento laboral por buen desempeño	23.3	13.3	41.7	13.3	6.7	1.7

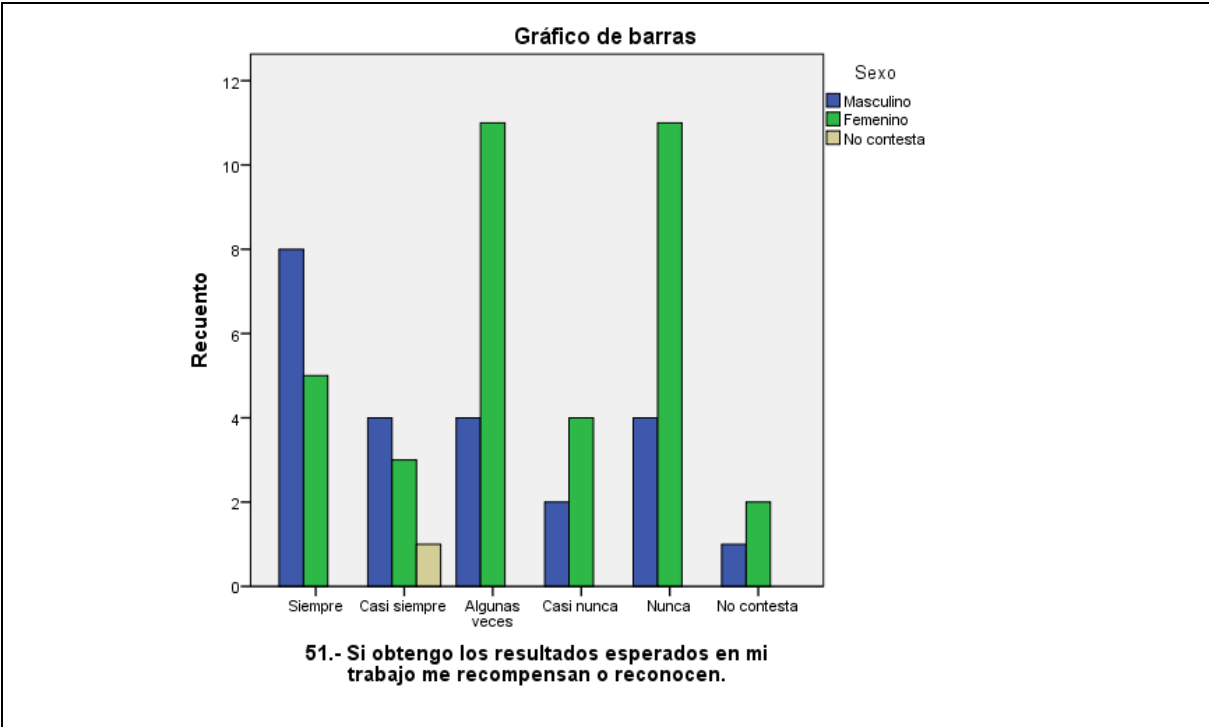
Fuente: ESRPST 2018.

Para el 33.3% de los encuestados solamente algunas veces se les reconoce su desempeño a diferencia del 21.7% que afirma que siempre se les reconoce; en cuanto a la forma en que se evalúa el trabajo el 21.7% afirma que siempre les ayuda a mejorar su desempeño a diferencia del 33.3% quienes opinan que algunas veces; 83.3% considera recibir su salario a tiempo en contraste con el 6.7% quienes opinan algunas veces; Para el 43.3% el salario que reciben es apropiados por el trabajo

que realizan, mientras que el 13.3% opina que algunas veces lo es. El 21.7% afirma obtener reconocimiento o alguna recompensa por los resultados obtenidos del trabajo, mientras que el 25% afirma lo contrario. Por otro lado, el 41.7% de los encuestados opina que algunas veces pueden crecer laboralmente dentro de la empresa, mientras que el 23.3% afirma que siempre pueden crecer laboralmente si hacen bien su trabajo.

Abordando la temática de la distinción de género en cuanto a las respuestas capturadas a lo largo de la encuesta, se presenta la gráfica sobre el reconocimiento y eventual recompensa al desempeño.

3.10. Reconocimiento laboral, según género



Fuente: ESRPST 2018.

Las respuestas expresan opiniones divididas, sin inclinaciones hacia lo positivo o negativo, lo cual puede significar que hay comportamientos organizacionales erráticos, ya que las respuestas están orientadas por las experiencias individuales y los estímulos obtenidos por su labor, en este tipo de preguntas la carga subjetiva sobre la acción puede ser determinante para comprender las razones de la respuesta.

Tabla 3.14. Sentido de pertenencia y estabilidad laboral

<i>Pregunta</i>	<i>Siempre (%)</i>	<i>Casi siempre (%)</i>	<i>Algunas veces (%)</i>	<i>Casi nunca (%)</i>	<i>Nunca (%)</i>	<i>No contesta (%)</i>
Sentimiento de orgullo hacia el centro de trabajo	43.3	18.3	30.0	1.7	1.7	5.0
Compromiso con el trabajo	83.3	13.3	1.7	0.0	0.0	1.7
Consideración de trabajo estable	56.7	18.3	15.0	5.0	0.0	5.0
Rotación de personal	36.7	15.0	23.3	13.3	6.7	5.0

Fuente: ESRPST 2018.

Respecto al sentido de pertenencia y estabilidad laboral, el 43.3% de la población encuestada afirma sentirse orgulloso de pertenecer a su centro de trabajo, mientras el 30% solo algunas veces; el 83.3% afirma sentirse comprometido con su trabajo, a diferencia del 13.3% quienes casi siempre se sienten comprometidos. El 15% considera algunas veces su trabajo estable, mientras que el 56.7% afirma que lo es; para el 36.7% existe una continua rotación de personal, mientras que el 23.3% considera solo que algunas veces.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS: CATEGORÍA Y DIMENSIÓN DE ACUERDO A LA NOM-035-STPS-2016

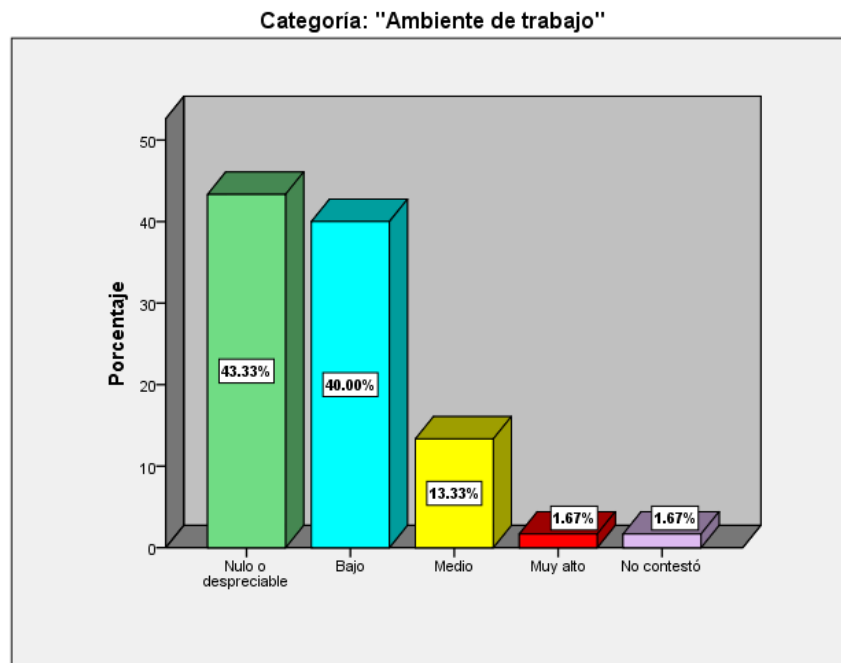
Para el análisis de los resultados siguientes, se tomaron en consideración algunos criterios y la clasificación de nivel de riesgo establecidos por la NOM 035. El propósito es poder estar en condiciones de generar una política de prevención de acuerdo a lo establecido en dicha norma oficial.

La clasificación del nivel de riesgo adoptado es: nulo, bajo, medio, alto y muy alto. Si el resultado se mueve en los niveles medio, alto y muy alto, se recomienda adoptar acciones para corregir y prevenir el problema.

Categorías y dominios

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación de categoría y dimensión en conformidad con lo establecido en la NOM-035.

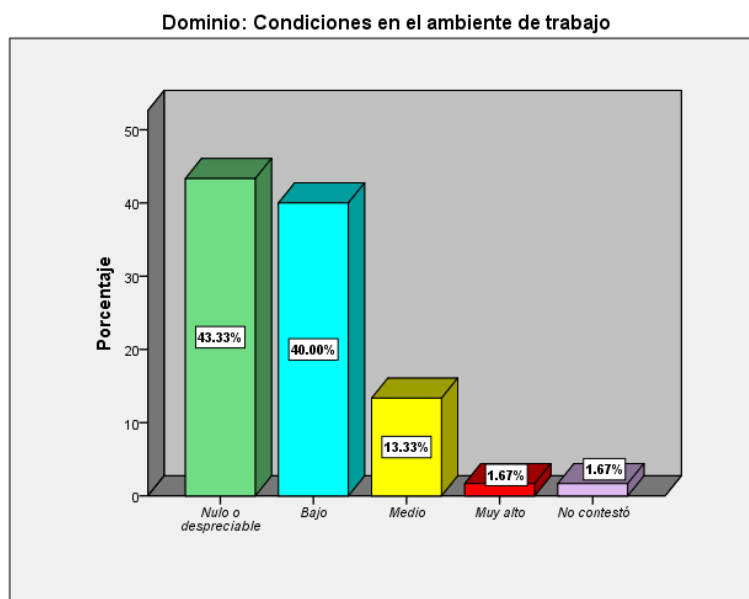
Gráfica 4.1.



Fuente: ESRPST 2018.

De acuerdo con lo establecido por la NOM, la categoría ambiente de trabajo no representa riesgo para la salud psicológica del trabajador. Sin embargo, si se tienen que tomar en cuenta al 13.3% que muestra un riesgo medio y al 1.67% de riesgo muy alto. Lo interesante con este resultado es que es factible impulsar acciones en los tres planos que sugiere la NOM 35: el primer plano es el organizacional, buscando mejorar el entorno de las empresas para procurar espacios de trabajo apropiados para todos los actores laborales; el segundo plano atiende a los grupos que se desempeñan en las empresas, buscando optimizar el trabajo colectivo y reforzar el apoyo social; mientras que el tercer plano es el individual.

Gráfica 4.2.



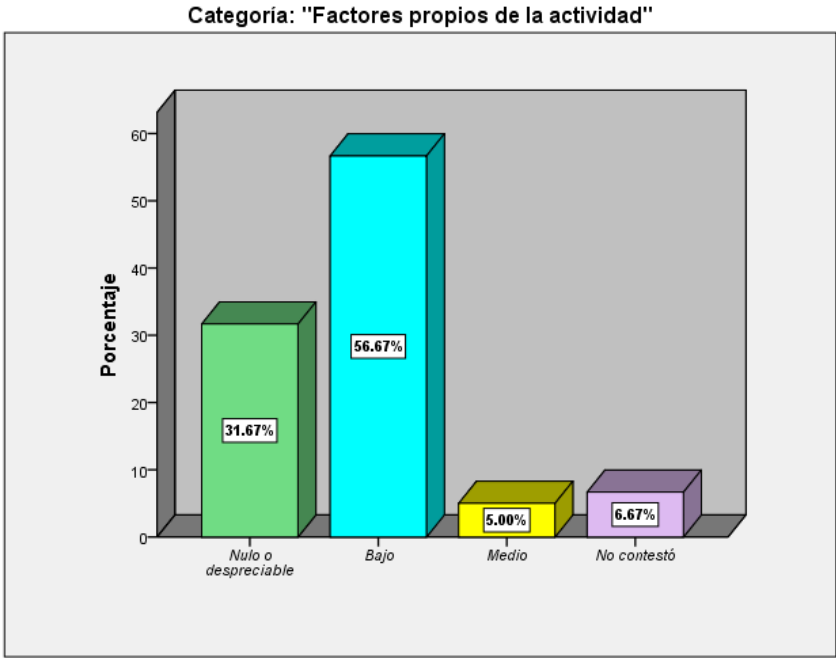
Fuente: ESRPST 2018.

En lo que respecta a este dominio, tenemos resultados que indican que tampoco representa un riesgo psicosocial para el trabajo; y al igual que con la categoría previa, será necesario adoptar acciones preventivas para garantizar que las condiciones del medio ambiente no se transformen en factores de riesgo.

Esto es especialmente importante en la medida en que desarrollar programas que atiendan a cuidar las condiciones ambientales, puede ser un elemento distintivo para la empresa en estudio y potencialmente la colocaría en una

situación de ventaja comparativa que, en los tiempos actuales, son muy valiosos, sobre todo pensando en la fuerte competencia de otras empresas y en los cambios tecnológicos y organizacionales que se producen a diario.

Gráfica 4.3.



Fuente: ESRPST 2018.

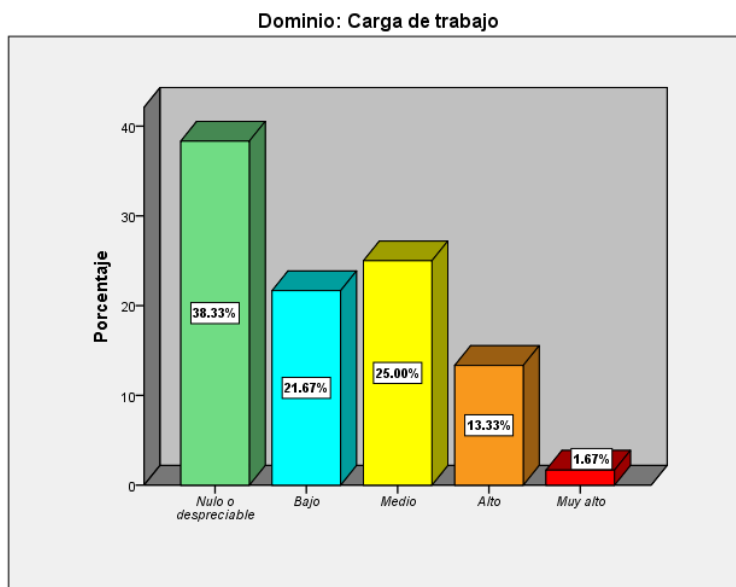
Esta categoría de los factores inherentes a la actividad, es esencial porque, justamente, se desenvuelve en el lugar en el que se producen las interacciones de producción y constituye el espacio donde las metas de la empresa y las necesidades e intereses de los trabajadores deben estar interconectados para lograr los mejores resultados posibles, en consecuencia, los dominios con sus indicadores de esta categoría, son factores potenciales de riesgo psicosocial que, de manifestarse y expandirse, pueden ser muy negativos para el desarrollo de los trabajadores y de la organización, porque tienen efectos sobre el conjunto de categorías que se vienen estudiando.

En este apartado se observa un comportamiento altamente positivo, pues los niveles alto y muy alto no figuran en la gráfica y el nivel medio solamente alcanza al 5%. El comentario al respecto es que este tipo de áreas no deben abandonarse por estar bien calificadas, al contrario, las sugerencias tendrían que ir en el sentido de

atender y generar estrategias de fortalecimiento de las fortalezas, buscar que los niveles de riesgo alto y muy alto no se incrementen y reducir significativamente el rubro de quienes no contestan, que en este caso alcanza el 6.7%, porque son áreas oscuras que no permiten comprender qué es lo que está sucediendo , se convierten en obstáculos para el diseño de programas asertivos.

Le corresponde a la gerencia tomar la iniciativa para lograr que las actividades al interior de la empresa se mantengan dentro de los niveles nulo o bajo.

Gráfica 4.4.



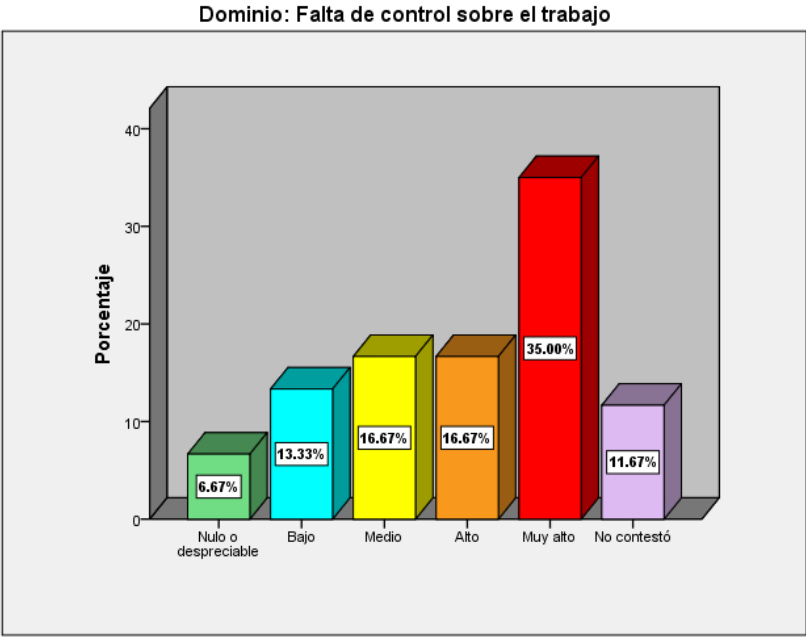
Fuente: ESRPST 2018.

Las cargas de trabajo se refieren a las actividades que realizan los trabajadores y que les significan trabajo adicional, cumplir con actividades multifuncionales que requieren habilidades diversas, que representan un trabajo intenso o que no les permite descansar; todos ellos son aspectos que afectan directamente la dimensión emocional del trabajador, pues le exige un fuerte desgaste físico y el máximo de atención para no cometer errores.

Es interesante observar que, dentro de los factores inherentes a la actividad, que salió con calificación positiva, el dominio relativo a las cargas de trabajo si representan un potencial riesgo de orden psicosocial, en la medida en que los niveles medio, alto y muy alto alcanzan un porcentaje del 40%. Y si bien, no

representan un riesgo inmediato, si es recomendable que se tomen cartas en el asunto para evitar que las cargas de trabajo sigan siendo percibidas por los trabajadores como excesivas

Gráfica 4.5.



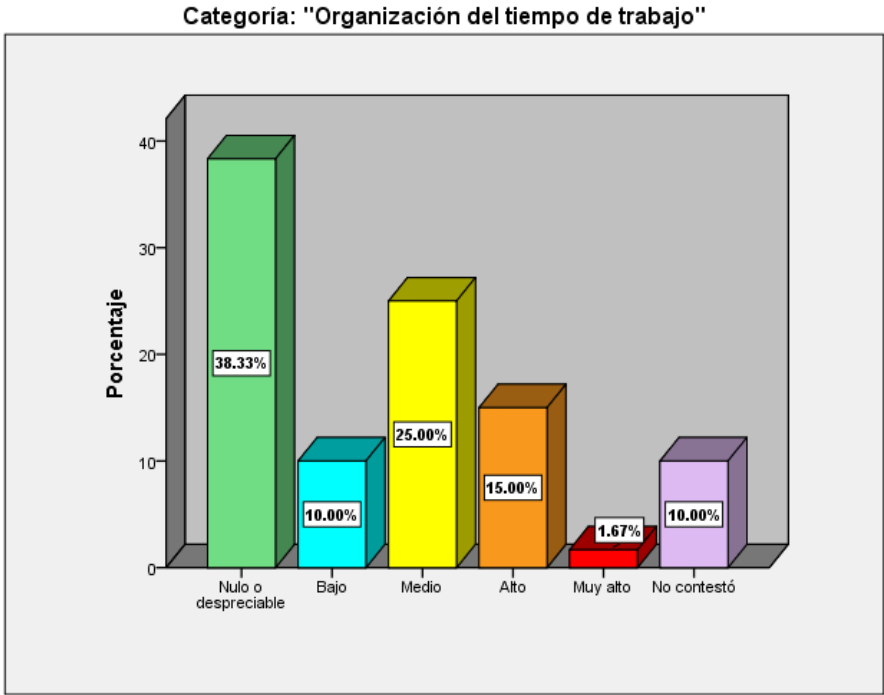
Fuente: ESRPST 2018.

El segundo dominio de la categoría factores inherentes a la actividad muestra signos preocupantes; en primer lugar, porque casi el 12% no contestó y en segundo lugar porque los niveles medio, alto y muy alto significan prácticamente las dos terceras partes de las respuestas. Esta situación, si se tiene que poner en colores, se lo podría poner el color rojo para que sea atendido de manera inmediata e impedir que esta problemática se convierta en un obstáculo al buen clima laboral de la empresa o se generen tensiones al interior entre los diversos grupos de trabajadores.

Sin embargo, la cuestión no es tan sencilla, dado que las tendencias hacia la flexibilización laboral implican un mayor control del proceso productivo por parte de la empresa, con la consiguiente pérdida de control de los trabajadores. De hecho, el debate en torno a las posibilidades de involucramiento de los trabajadores en algunas decisiones, forman parte de las posibles decisiones que las organizaciones tienen como alternativa para mejorar el entorno organizacional.

A manera de cierre del análisis, se señala que la aparente contradicción en los resultados obtenidos entre la categoría, con calificación positiva, y los dominios, con calificación de riesgo medio, obedecen a la metodología empleada por la NOM 035, que establece criterios diferenciados para calificar el ítem según sea el total de la categoría o atendiendo cada uno de los dominios e indicadores.

Gráfica 4.6.



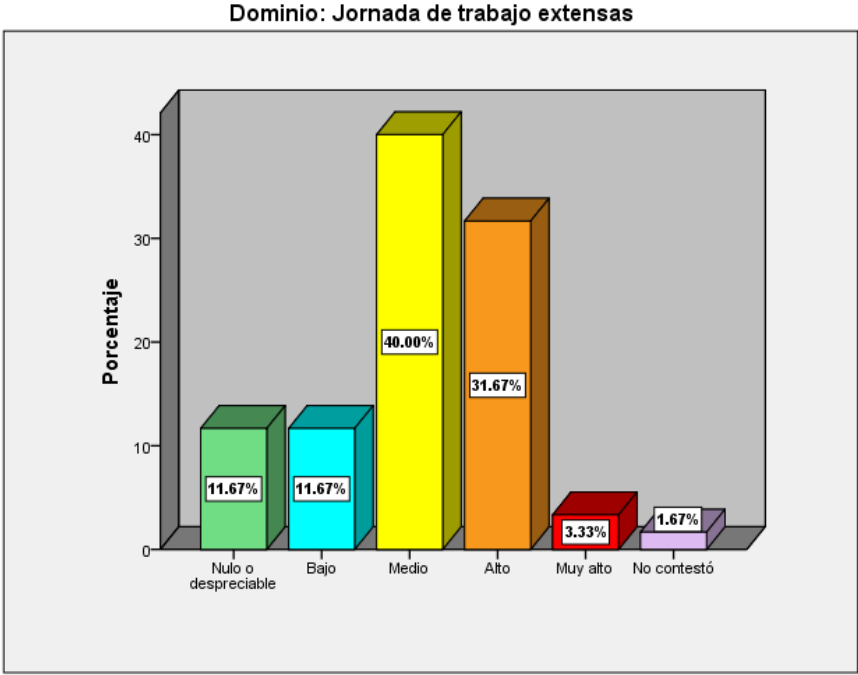
Fuente: ESRPST 2018.

La tercera categoría que considera la NOM 035 es la de organización del tiempo de trabajo, la cual implica el análisis de los tiempos utilizados por el trabajador tanto al interior de su jornada laboral, como las actividades que realiza en su tiempo libre (familia, distracciones, estudio, hogar, amigos, etc.).

El resultado también muestra un riesgo significativo en el ámbito psicológico con calificaciones que apuntan hacia el impacto negativo de esta categoría en la salud de los trabajadores. Los porcentajes alcanzados en los niveles medio, alto y muy alto son expresión de que se debe actuar para atemperar esa situación, pero lo cierto es que es una problemática que rebasa a los propios programas que pudieran generarse desde la empresa.

Una solución tiene que incluir a los trabajadores, quienes tendrían que asumir el compromiso de organizar sus tiempos de tal modo que no se yuxtapongan y sean espacios abiertos y complementarios; es, por supuesto, un desafío muy fuerte, pero de lograrse podrá mejorar sustancialmente las relaciones sociales y crear un ambiente emocional propicio para la realización personal de los trabajadores y para que estén en condiciones de incrementar sus índices de desempeño.

Gráfica 4.7.



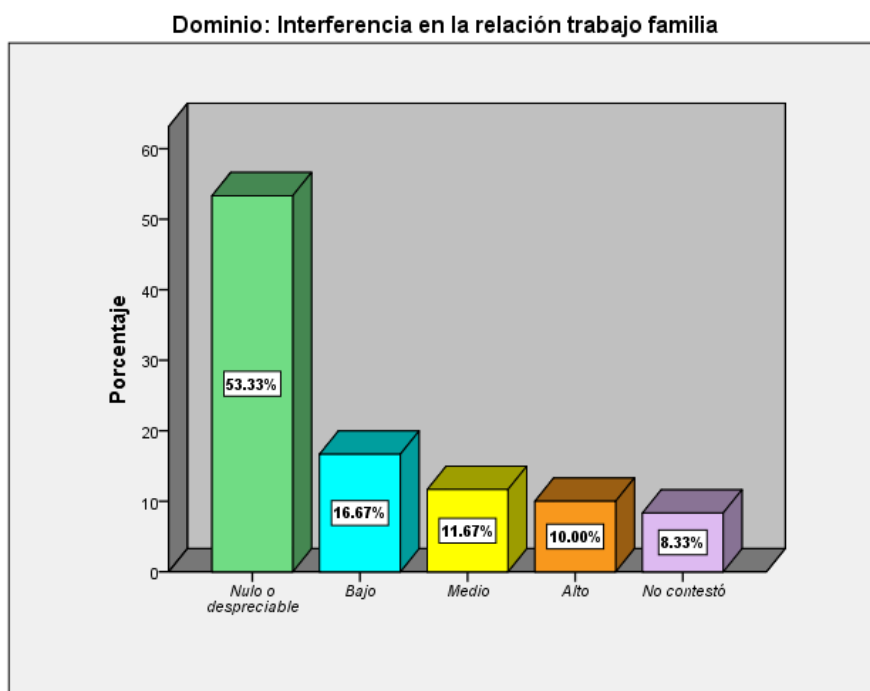
Fuente: ESRPST 2018.

Es evidente que para los trabajadores las jornadas extensas de trabajo tienen una connotación negativa, este dominio, junto con el dominio de liderazgo, es donde se presentan las calificaciones más negativas. Agrupando los resultados de nivel medio, alto y muy alto, el porcentaje es cercano al 75%. Es un resultado que está en plena correspondencia con las respuestas que dieron los trabajadores y que se presentaron en el capítulo 3.

Una razón que se encuentra para explicar este fenómeno de cargas extensas de trabajo a pesar de que la duración de la jornada de trabajo está debidamente legislada en la Ley Federal del Trabajo, radica en que, en la actualidad, las formas de organización del trabajo han encontrado la forma de modificar las jornadas de

trabajo a partir de esquemas abiertos para el cumplimiento de las metas que se proponen y han depositado en el trabajador las decisiones en torno a sus horas de trabajo. La jornada flexible, es decir, aquella que está definida por el propio trabajador en función del cumplimiento de metas y de acuerdos con el equipo de trabajo y compromisos con los clientes, se ha convertido en los tiempos modernos, en una herramienta útil para extender la jornada laboral.

Gráfica 4.8.



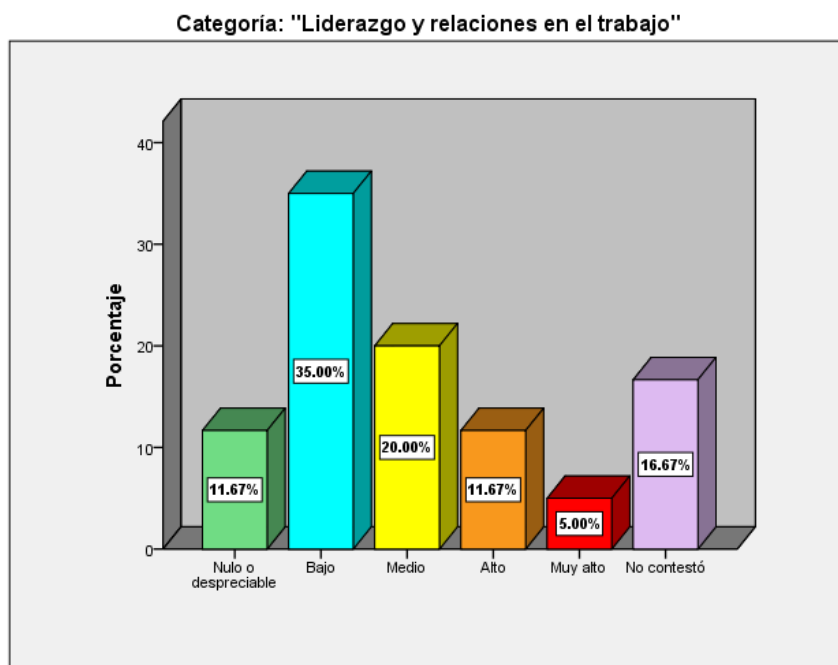
Fuente: ESRPST 2018.

Dentro de la categoría organización del tiempo de trabajo, se destaca el dominio: interferencia en la relación trabajo-familia y se refiere a la presencia de conflictos entre las actividades familiares o personales ante las responsabilidades de trabajo. La calificación es altamente positiva, lo que quiere decir que para los trabajadores no existe interferencia entre el tiempo de trabajo y la vida cotidiana.

Sorprende la calificación asignada porque es una realidad que la actividad laboral no solamente crea lazos de identidad entre los actores laborales, sino que, en muchas ocasiones, la vida cotidiana se vuelve una extensión del trabajo al pasar a ser el tema favorito de conversación en cualquiera de los ámbitos sociales en los

que uno se encuentre (familia, amigos, reuniones sociales), y porque el hogar se traduce en el sitio al que llevamos trabajo para hacer, sea mediante acciones específicas (escribir un reporte, preparar algún material para presentarlo al día siguiente en el trabajo), o bien a través de mantener ocupada la mente diseñando estrategias de trabajo o planeando las acciones a seguir durante la jornada de trabajo.

Gráfica 4.9.



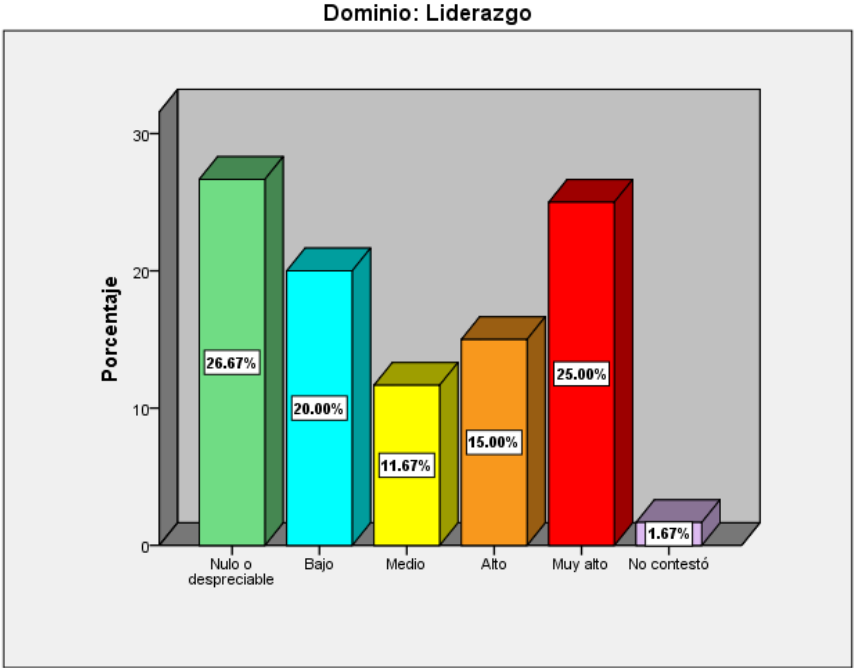
Fuente: ESRPST 2018.

La cuarta categoría es la de liderazgo y relaciones en el trabajo. Es una categoría que, en realidad, tiene tres dominios muy diferentes, considerándolos un triángulo, se puede decir, que en uno de los ángulos está el liderazgo, vinculado al tipo de estructura organizacional y a los estilos de dirigir de las gerencias, en otro ángulo están las relaciones de trabajo que implican los vínculos personales y afectivos entre los compañeros de trabajo y de éstos con los supervisores y gerentes; mientras que, en el tercer ángulo está la violencia laboral (acoso psicológico, hostigamiento verbal o físico y malos tratos).

El resultado arroja un nivel medio de riesgo psicosocial, 37% manifiesta niveles medio, altos y muy altos, calificaciones que configuran los ejes básicos para

el desarrollo un programa preventivo para mejorar el entorno organizacional. De acuerdo con el estudio que se ha realizado, se deberían apuntar las estrategias principales hacia las modificaciones en el estilo de liderazgo, en generar mejores condiciones afectivas para la colaboración y el trabajo en equipo. Y aunque en menor medida, pero igualmente sin desatenderlo, sería deseable que se produjeran nuevas estrategias para prevenir conductas de violencia social.

Gráfica 4.10.



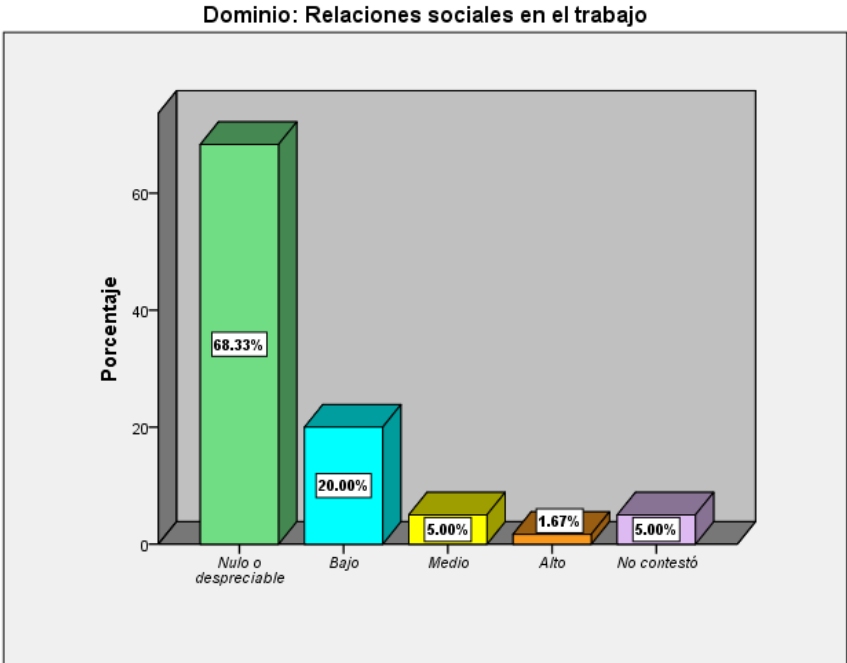
Fuente: ESRPST 2018.

Este rubro es especialmente sensible en el campo de los riesgos psicosociales, pues se mueve en dos ámbitos. El ámbito organizacional, el cual, a través de normas, leyes y principios, establece la estructura jerárquica que puede ser más o menos vertical. Está también el ámbito relacional que refiere a los estilos de liderazgo y cual se mueve en espacios muy difusos porque responden más a la personalidad del líder que a la propia estructura de la organización.

A juzgar por los resultados, el liderazgo es un punto de riesgo sumamente importante. La calificación de muy alto en el nivel de riesgo, después del indicador falta de control sobre el proceso de trabajo (35%), es el índice más alto que se obtuvo en toda la investigación, 25%, porcentaje que da cuenta del predominio de

un estilo negativo de liderazgo, es decir, una actitud agresiva y autoritaria que daña al propio proceso de trabajo pues se producen distorsiones a la hora de transmitir las instrucciones, se inhibe la retroalimentación del desempeño y, en consecuencia, el cumplimiento de metas, la eficiencia del trabajo y la productividad se enfrentan a muchos obstáculos.

Gráfica 4.11.



Fuente: ESRPST 2018.

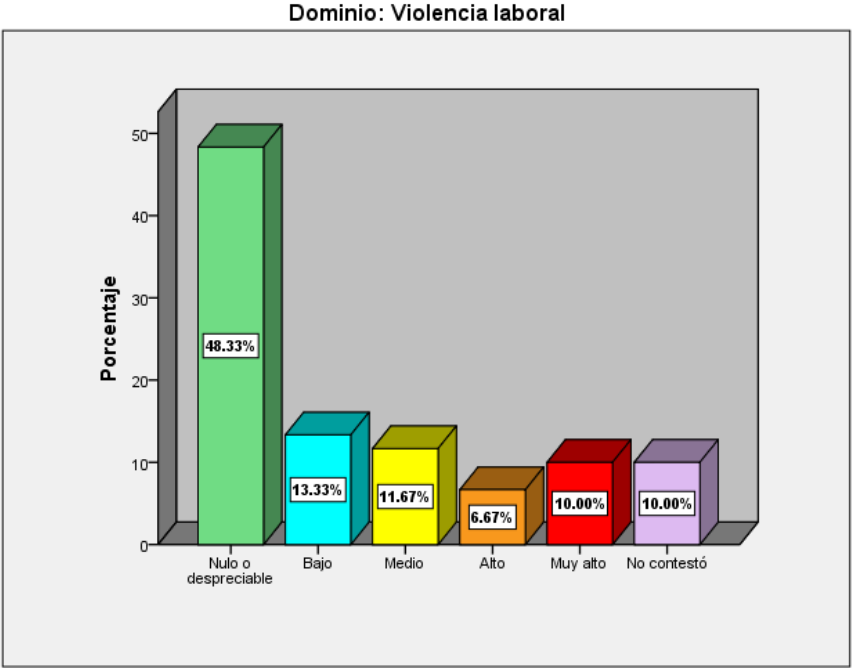
Las relaciones en el trabajo, de acuerdo con la NOM 035, pueden ser negativas o positivas. Por supuesto, las positivas alimentan la disminución de los FRPST, mientras que las relaciones negativas potencian la posibilidad de la presencia de los FRPST; estas relaciones negativas incluyen un amplio espectro de manifestaciones y acciones, entre las que se pueden enunciar las dificultades para establecer lazos de interacción con los demás compañeros, a la posibilidad de alcanzar acuerdos para ofrecer alternativas de solución a los problemas relacionados con el proceso de trabajo.

La gráfica 4.11 nos muestra claramente que hay un muy buen clima laboral, tanto porque el nivel nulo (68.3%), como la ausencia del nivel muy alto; esta evaluación puede ser un punto de referencia para establecer programas preventivos

para alcanzar el mejor entorno laboral posible, fortaleciendo el sentido de pertenencia y de identidad de los trabajadores hacia la empresa.

En este rubro deberá rescatarse la propuesta de capacitar a los líderes para que modifiquen las conductas autoritarias y contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales.

Gráfica 4.12.



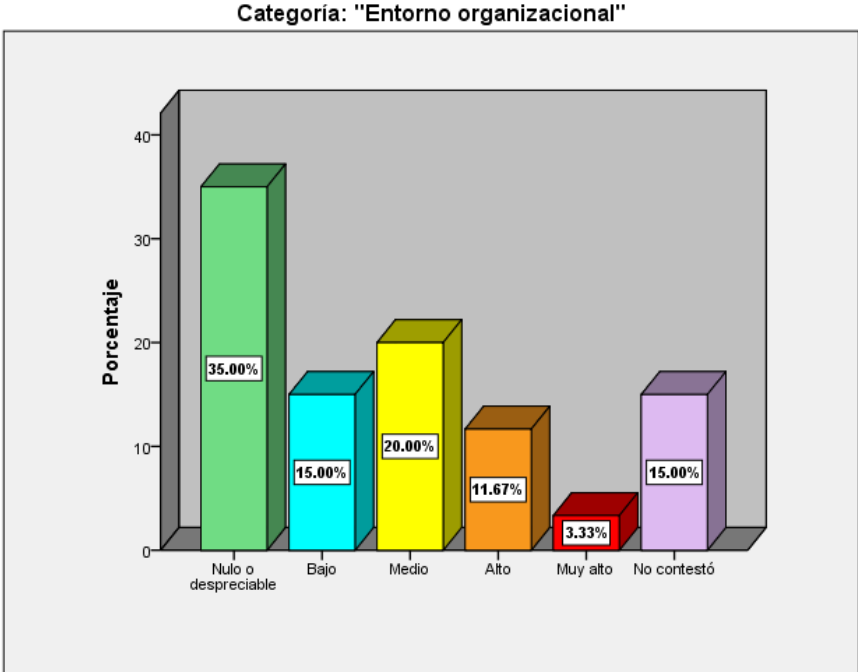
Fuente: ESRPST 2018.

La violencia laboral, en sus modalidades de hostigamiento y malos tratos muestra una baja calificación en cuanto a riesgo potencial, lo cual indica que no es un problema grave. Sin embargo, el hecho de que los niveles medio, alto y muy alto, se muevan en los rangos del 7 al 11%, representan una alerta que no debe desatenderse, sobre todo considerando que se está hablando de una empresa que lidera mercados altamente competitivos y que constantemente está introduciendo mejoras tecnológicas. Estos elementos (nivel de competitividad e innovaciones tecnológicas), tiende a tensionar emocionalmente a los actores, pues se les plantean exigencias muy altas, y saben que deben cumplir con los estándares de productividad que vienen establecidos desde la alta gerencia.

La NOM 035 menciona que es de vital importancia instrumentar mecanismos y procedimientos efectivos, que sean seguros y confidenciales, para que los

trabajadores se sientan en libertad de presentar sus quejas y opiniones sobre acciones que consideren que violentan sus derechos laborales. Una decisión de esta magnitud seguramente repercutiría en ir configurando un entorno organizacional favorable, pues denunciar la violencia es el primer paso para erradicarla.

Gráfica 4.13.



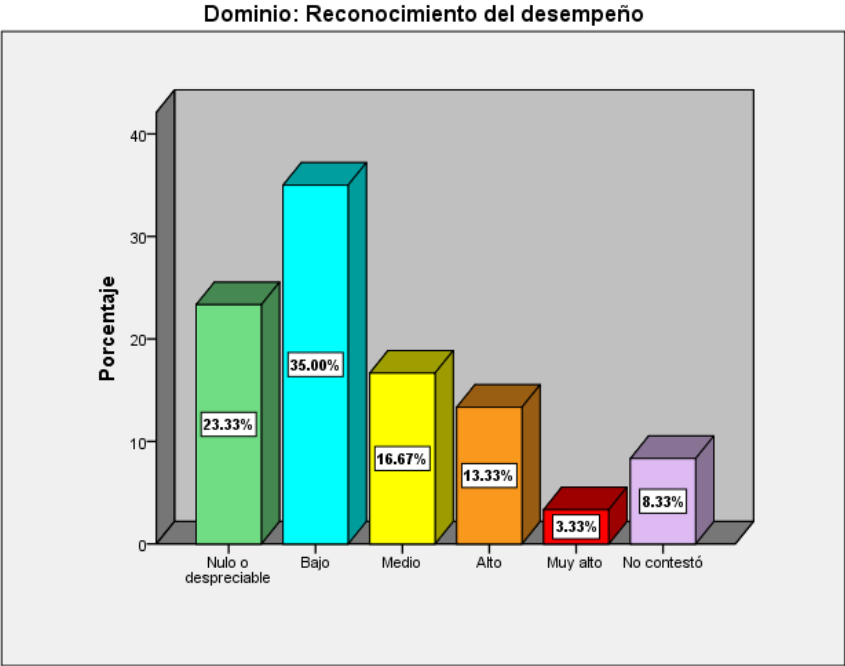
Fuente: ESRPST 2018.

La última categoría de la NOM 035, es la del entorno organizacional y en ella se consideran aspectos tales como el sentido de pertenencia, la preparación adecuada a las tareas que deben realizar los trabajadores, al deslinde claro y conciso de responsabilidades, a la existencia de buenos niveles de comunicación y el reconocimiento al desempeño laboral.

La calificación obtenida, se puede catalogar como de riesgo medio, alrededor del 40% se ubica en los niveles medio, alto y muy alto, aunque éste último con una participación minoritaria (3.3%). Este conjunto de factores presenta dificultades para su correcta interpretación, pues se mueven en ámbitos subjetivos, donde los actores responden y llevan a cabo las acciones en función de las maneras en que le dan sentido y significado a partir de sus experiencias concretas y sus formas de valorar

las situaciones a las que cotidianamente se enfrentan. De ahí que un programa preventivo deberá tomar en cuenta estas reflexiones.

Gráfica 4.14.



Fuente: ESRPST 2018.

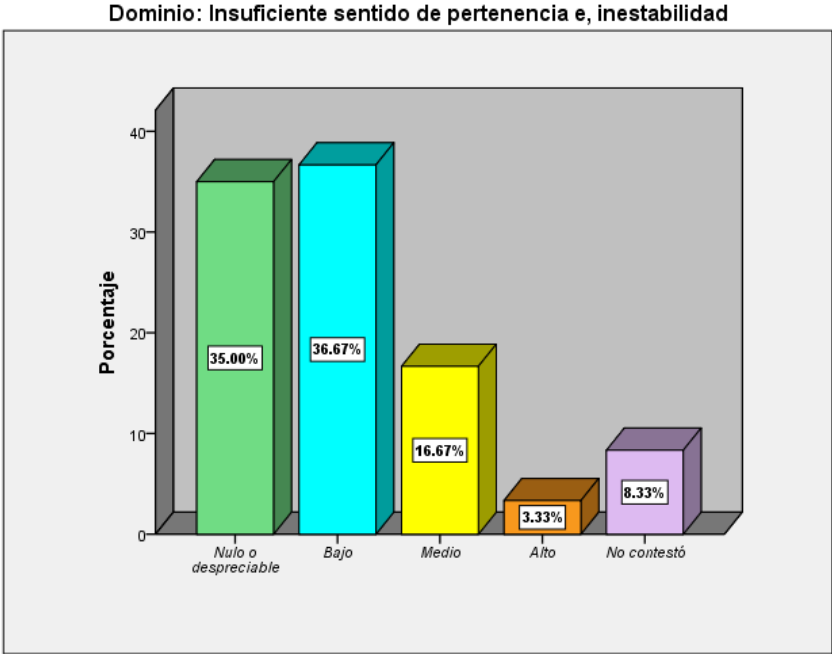
Mucho se ha hablado dentro de los estudios organizacionales, de la importancia que tiene para los trabajadores el hecho de que la empresa reconozca y estimule su desempeño, no solamente en cuanto a las remuneraciones económicas, factor esencial, sino que puede resultar muy importante el reconocimiento simbólico al trabajo bien realizado. Sin lugar a dudas el que un trabajador se sienta reconocido por su empresa, contribuye poderosamente a darle sentido de pertenencia y le crea un clima psicológico ideal para el desarrollo de sus actividades.

La gráfica muestra que el rubro de reconocimiento está en relativo balance, y no se percibe como un riesgo para el trabajo; pero al igual que en los casos anteriores, es evidente que, al no haber calificaciones homogéneas (que, además, no puede haber uniformidades), la diversidad de los pesos que se colocan a los niveles de riesgo, vienen a ser áreas de oportunidad que las estrategias empresariales deberían aprovechar para impulsar pequeñas acciones que fortalezcan la motivación de los trabajadores y la identidad con la organización,

mediante un programa de reconocimientos periódicos en función de la trayectoria y el esfuerzo mostrado en determinados periodos.

De acuerdo a lo establecido por la NOM 035, debe haber criterios y procedimientos transparentes para reconocer el buen desempeño, mecanismos de comunicación idóneos para difundir los logros, e incluso, es deseable que la alta gerencia exprese personalmente el reconocimiento.

Gráfica 4.15.



Fuente: ESRPST 2018.

El resultado que se muestra en esta gráfica es relevante y es congruente con los resultados obtenidos en esta categoría. El riesgo de bajos niveles de identidad y pertenencia son expresión de un clima laboral que favorece los entornos organizacionales

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Lo expuesto en la tesis, representa un primer nivel de análisis de las primeras encuestas realizadas. Aún queda más información por procesar; sin embargo, los tiempos están encima y eso obliga a detener el análisis en este punto. Pero aún, en este primer nivel de análisis, los hallazgos de la investigación resultan relevantes y se hacen algunas aportaciones al conocimiento.

El hecho de haber trabajado sobre la base de la encuesta de la NOM 035, constituye en evento importante, porque representa una aproximación a la instrumentación concreta de la norma y que tal y como se señala en el documento, debe ser un instrumento de apoyo para el cumplimiento de las obligaciones patronales en lo que respecta a los FRPST, con el propósito de promover entornos organizacionales favorables, orientados a la consecución del trabajo decente. La parte fundamental de la aplicación de un instrumento de esta naturaleza es la búsqueda de programas de prevención de los FRPST, generando prácticas laborales para la

mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades y, en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad (NOM 035, 2018, s.p.)

Por otra parte, dentro de las ciencias sociales, la realización de estudios de esta índole sobre las relaciones sociales en el trabajo es determinante porque abarca a la empresa en sí misma como creadora de empleos, la jerarquía, lo jefes y compañeros de trabajo. El clima laboral debe ser adecuado y estimulante para que el trabajador se involucre; éste necesita un reconocimiento por parte de los demás, no ser objeto de injusticias, necesita insertarse como integrante del grupo

de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades laborales y en consecuencia mejorar su salud y calidad de vida.

La demanda psicológica y el esfuerzo mental requerido, la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinan la carga psíquica y mental del trabajo, la duración del tiempo de trabajo y su configuración, la complejidad de la actividad que implica el uso de sus recursos y competencias para hacer un trabajo exigente asumiendo responsabilidades, conlleva a asumir riesgos para resolver problemas no previstos.

Como consideración general, puede decirse que los FRPST no afectan de manera similar a todos los trabajadores, aunque ocupen puestos equivalentes en los mismos sectores o ramas de actividad, no sólo por su diferente capacidad individual de resistencia y de adaptación a los riesgos y por las características de personalidad, sino porque hay factores estructurales que los diferencian como son la clase social en la cual están insertos, la edad y el género. Sin embargo, los determinantes socioeconómicos, la organización y el contenido del proceso de trabajo, las condiciones de empleo y las relaciones sociales en el trabajo, actúan por medio de los FRPST, interactuando con los mecanismos psíquicos y mentales de los sujetos y están en el origen de las perturbaciones de la salud.

Para quienes están interesados e inmersos en investigaciones sobre el trabajo, el bienestar y la satisfacción son condiciones que no se alcanzan automáticamente sin el compromiso activo de los trabajadores, es necesaria la preocupación y acciones genuinas de las organizaciones por alcanzar la calidad del proceso de trabajo sin deteriorar la salud física y emocional de sus trabajadores, y ello requiere de una sensibilización y concientización de ambos que les permita ser los precursores de su propio cambio.

Finalmente, el tema de FRPST no queda agotado; al contrario, deja la puerta abierta a desarrollar distintas investigaciones de tipo cuantitativo y cualitativo, pues permite acercarse desde distintas perspectivas a la explicación de las causas que

dan lugar a dichos FRPST. La solución que como sociedad brindemos a estos problemas marcará nuestro futuro y las formas de funcionamiento en la era de la industria 4.0.

De acuerdo con la investigación llevada a cabo, tenemos un perfil sociodemográfico de los trabajadores que aceptaron contestar la encuesta. 52.8% son mujeres y 44.4% son hombres; 30.6% tienen entre 19 y 29 años, 33.3% de 30 a 39 años y 30.5% tienen entre 40 y 60 años; 36.1% son solteros, 44.4% casados y 19.5 viven en unión libre, 27.8% tiene estudios de primaria, 50% de secundaria y 22.2% cursaron el nivel medio superior.

Recomendaciones para disminuir los FRPST

Los resultados y el consiguiente análisis de las categorías, dimensiones e indicadores del estudio, conducen a tomar decisiones proactivas e impulsar acciones concretas para prevenir en el lugar de trabajo los problemas de salud psicosocial y promover entornos de trabajo sanos y creativos. En esta tarea, la intervención comprometida debe alcanzar a toda la estructura organizacional, desde la alta gerencia, pasando por los supervisores, los trabajadores del piso de la fábrica y el personal administrativo. Este planteamiento corresponde a lo que en la NOM 035 se define como la política de prevención de riesgos psicosociales y se entiende como:

La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo (NOM 035, 2018, s.p.)

Tal definición constituye un avance en materia de las políticas públicas laborales en México, ya que hasta ahora es cuando se reconocen los riesgos psicosociales en el trabajo, es una medida que, si bien llega tarde, es un buen momento para su puesta en práctica.

La NOM 035 establece algunos criterios, todos ellos indicativos y sin ser limitativos, en la tabla 5.1 se muestran dichos criterios:

Tabla 5.1. Criterios para la toma de acciones

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana 035, NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

La revisión de los criterios de acción a simple vista no representa problemas de fondo para cumplirlos, más bien se están implicando cuestiones de compromiso y ética en el trabajo para generar un programa de prevención de riesgos. Los enunciados de los niveles de riesgo etiquetados como nulo y bajo requieren solamente de acciones de difusión de los programas preventivos y la invitación a todo el personal a integrarse a estas acciones. El nivel medio de riesgo, supone la aplicación de los lineamientos para los niveles nulo y bajo, y se agregan las acciones de sensibilización y la mención directa a prevenir la violencia laboral. Los niveles

alto y muy alto de riesgo, adicional a todo lo anterior, ya incluyen la creación de programas concretos para reducir el nivel de riesgo y la evaluación periódica de los programas.

Con base en estos criterios, y en función de los resultados presentados, se hizo el ejercicio de identificar el nivel de riesgo para cada una de las categorías y dominios. Se aplicó una clasificación tipo semaforización bajo las siguientes consideraciones:

- a) Si los niveles, nulo/bajo superan los 60 puntos se considera un bajo nivel de riesgo y se le asigna el color verde.
- b) Si los niveles, nulo/bajo/medio, superan los 60 puntos, se considera un nivel medio de riesgo y se le asigna el color amarillo.
- c) Si los niveles, alto/muy alto superan los 50 puntos, se considera un nivel de alto riesgo y se le asigna el color rojo.

Tabla 5.2. Niveles de riesgo por categoría

Categoría	Nivel de riesgo	Puntaje
I. Ambiente de trabajo	VERDE	83.3
II. Factores inherentes a la actividad	VERDE	88.3
III. Organización del tiempo de trabajo	AMARILLO	73.3
IV. Liderazgo y relaciones en el trabajo	AMARILLO	66.7
V. Entorno organizacional	AMARILLO	70.0

Fuente: ESRPST 2018.

La tabla precedente se define por las categorías, que constituyen los elementos abarcadores de los dominios y los indicadores. Se puede concluir que no existe un nivel de riesgo que amerita el color rojo, los niveles de riesgo se mueven entre el bajo y el medio.

Tabla 5.3. Niveles de riesgo por dominio

Categoría	Dominio	Nivel de riesgo	Puntaje
I	Condiciones del ambiente de trabajo	VERDE	83.3
II	Carga de trabajo	VERDE	60.0
	Falta de control sobre el trabajo	ROJO	51.7
III	Jornada de trabajo	AMARILLO	63.3
	Interferencia en la relación de trabajo	VERDE	70.0
IV	Relaciones de trabajo	VERDE	88.3
	Liderazgo	ROJO	51.7
	Violencia laboral	VERDE	61.7
V	Reconocimiento del desempeño	VERDE	58.3
	Insuficiente sentido de pertenencia	VERDE	71.7

Fuente: ESRPST 2018.

Al realizar el análisis y clasificación de los niveles de riesgo por dominio, se observa un comportamiento de la empresa equilibrado, predominan los colores verde y amarillo. Solamente en el caso del dominio de liderazgo se denota la necesidad de generar algunas acciones inmediatas para que no sea un factor de riesgo psicosocial alto.

Para cerrar el trabajo de tesis, dejo la reflexión en torno a la importancia que tiene para nuestro país la legislación en materia de riesgos psicosociales en el trabajo, pues si bien sigue sin alcanzar la categoría de enfermedades profesionales, la puesta en marcha de la NOM 035 sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo, representa un avance de las políticas públicas.

Y en nuestro caso, la realización de investigaciones de esta naturaleza aporta elementos de análisis para que trabajadores, empresarios y autoridades consideren sus repercusiones individuales, colectivas, económicas y sociales, cuyas alternativas deberán tener objetivos muy claros para dignificar el trabajo, propiciar en las organizaciones condiciones y situaciones sanas y seguras que promuevan el desarrollo de los actores laborales y se mantengan los vínculos sobre la base de que todos salgan beneficiados.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, Oscar (2019) Responsabilidad social corporativa y trabajo: estudio de caso de una empresa manufacturera ubicada en Querétaro. Tesis de Maestría en Estudios Multidisciplinarios sobre el Trabajo. México: Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Querétaro.
- Benavides, Fernando y cols. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229. Página electrónica: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911102716658>. Consultada el 2 de septiembre de 2016.
- Charria Víctor; Sarsosa Kewy; Arenas Felipe; (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, Diciembre, 380-39. Página electrónica: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>. Consultada el 20 de abril de 2017.
- Cox, Tom; Griffiths, Amanda (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, and C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley and Sons, pp. 127-146.
- Diario Oficial de la Federación, Secretaria del Trabajo y Previsión Social, Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial- identificación y prevención. Página electrónica: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016. Consultada el 2 de febrero de 2017.
- [Eckenrode, John, Gore, Susan \(editors \(1990\) *Stress between work and family*. New York: Pelnum Press.](#)
- European Agency for Safety and Health at Work OSHA-EU (2002). European Week 2002: Preventing Psychosocial risks at work. Página electrónica: <http://ew2002.osha.europa.eu>. Consultada el 30 de agosto de 2016.
- European Agency for Safety and Health at Work OSHA-EU (2007). Annual Report 2007. Página electrónica: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/7807118>. Consultada el 30 agosto de 2017.
- European Agency for Safety and Health at Work OSHA-EU (2009). Encuesta ESENER Resultados 2009. Página electrónica: <https://osha.europa.eu/sub/esener/en/front-page>. Consultada el 19 de mayo de 2017.
- De la Garza, Enrique (1999) La flexibilidad del trabajo en México: una visión actual. Página electrónica: <http://www.columbia.edu/cu/ilais/garza.html>. Consultada el 26 de octubre de 2017.
- De la Garza, Enrique (2001) La formación socioeconómica neoliberal. Debates teóricos acerca de la reestructuración de la producción y evidencia empírica para América Latina. México: Plaza y Valdés, UAM.

- Dejours, Christophe; (1992). Trabajo y Desgaste Mental Editorial Humanitas. Buenos Aires: Argentina. p 75-93.
- Diario Oficial de la Federación (2018, 23 de octubre) NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Página electrónica: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018. Consultada el 03 de febrero de 2019.
- Giddens, Anthony (2003) La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración. Argentina: Amorrortu.
- Guisande, Cástor, y cols. (2011). Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS. Ediciones Díaz de Santos. España.
- IBM. (2014) Guía del usuario de IBM SPSS Statistics 23 Core System. Corp. España.
- Kalimo, Raija; El-Batawi, Mostafa; Cooper, Cary; (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS. Libro digital, PDF.
- Lazarus, Richard; (2000) Estrés y emoción, manejo e implicaciones en nuestra salud. Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- López, Blanca, Osa, Amparo, y Peiró, José (2007) El papel modulador de la implicación en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, vol. 19, núm. 1, p. 81-87.
- Maganto, Juana, Etxeberria, Juan y Porcel, Ana (2010) La corresponsabilidad entre los miembros de la familia, como factor de conciliación. *Educatio Siglo XXI*, vol. 28, núm. 1, p 69-84.
- Martín, Félix; Pérez, Jesús; (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Barcelona: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Libro digital, PDF.
- Neffa, Julio, (2003) El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece CEIL-PIETTE CONICET. Buenos Aires. Artículo Digital, PDF.
- Neffa, Julio, (2015) Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. 1a edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. 425-522 Libro Digital, PDF.
- Nowack, Kenneth; (2002) Perfil de estrés: manual. Editorial El manual moderno, D.F. México.
- Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. Libro Digital, PDF.
- Organización Internacional del Trabajo (2016) Informe mundial sobre salarios 2016/2017. La desigualdad salarial en el lugar del trabajo, informe mundial. Ginebra: OIT, libro digital PDF.
- Osorio Jaime (2004) El estado en el centro de la mundialización. La sociedad civil y el asunto del poder. Fondo de Cultura Económica, México.

- Osorio Jaime (2006) Biopoder y biocapital. El trabajador como moderno homo sacer. Argumentos, vol. 19, núm. 52, septiembre-diciembre, 2006, pp. 77-98. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.
- Palomo-Vélez, Gonzalo; Carrasco, Jairo; Bastías, Álvaro; Méndez, María; Jiménez, Andrés; Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Revista Panameña de Salud Pública. 2015; 37(4/5):301–7.
- Peiró, José (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.
- Peiró, José; Prieto, Fernando; (1996) Tratado de psicología del trabajo Vol. 1: La actividad laboral en su contexto. Editorial. Síntesis.
- Peiró, José, (1999). Desencadenantes del estrés laboral, 2.a ed., Madrid, Pirámide.
- Peiró, José, (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universidad de Valencia. Libro Digital, PDF.
- Pérez, Edgardo; Medrano, Leonardo y Sánchez, Javier (2013). "El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación." En: Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, abril 2013, Vol. 5, Nº 1, 52-66. Argentina. ISSN 1852-4206. www.psych.unc.edu.ar/racc. <https://www.researchgate.net/publication/257938003>
- Pérez López, César (2006). Técnicas de Análisis Multivariante de Datos. Aplicaciones con SPSS®. Ed. Pearson Prentice Hall. España.
- Periódico AM de Querétaro; 31 de marzo 2017; Sector de autopartes creció 226% FDS. <http://amqueretaro.com/queretaro/2017/03/31/sector-de-autopartes-crecio-226-fds> Consultada el 2 de abril de 2017.
- Periódico El Financiero; 6 de Julio 2017; Querétaro, tercer lugar nacional en facturación de autopartes: INA. <http://www.elfinanciero.com.mx/bajo/queretaro-tercer-lugar-nacional-en-facturacion-de-autopartes-ina.html> Consultada el 15 de Julio de 2017.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2017, enero 27) Entra en vigor nueva NOM para factores de riesgo psicosocial en empresas. Boletín núm. 784. Página electrónica: <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-nueva-nom-para-factores-de-riesgo-psicosocial-en-empresas>. Consultada el 10 de marzo de 2017.
- Silla, Inmaculada; Gracia, Francisco; Peiró, José; (2005): Job insecurity and health-related outcomes among different types of temporary workers. Economic and Industrial Democracy, Vol. 26(1): 89–117. [Página electrónica. http://www.uv.es/~psycon/documentacion/publications/temporaries_EID.pdf](http://www.uv.es/~psycon/documentacion/publications/temporaries_EID.pdf). Consultada el 2 de septiembre de 2016.
- Sora, Beatriz; Caballer, Amparo; Peiró, José; De Witte, Hans; (2009): Job insecurity climate's influence on employees' job attitudes: Evidence from two European countries, European Journal of Work and Organizational Psychology, 18 (2),

pp. 125-147. Página electrónica.
https://www.researchgate.net/publication/211394393_Job_insecurity_climate%27s_influence_on_employees%27_job_attitudes_Evidence_from_two_European_countries. Consultada el 3 de septiembre de 2016.

Zamorano, Benito; Parra, Víctor; Peña, Fabiola; Castillo, Yolanda. (2009). Conocimiento y actitud en prevención de trabajadores lesionados de una empresa metalmeccánica en México. *Salud de los Trabajadores*, 17(1), 49-57. Página electrónica.
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382009000100005&lng=es&tlng=es. Consultada el 16 de septiembre de 2017.

ANEXO 1

Este cuestionario tiene como único fin analizar la forma en que el personal de la empresa percibe el ambiente y condiciones de trabajo en las que se desempeña, la información solicitada es estrictamente de orden académico

Datos Generales

Área:	Departamento:
Antigüedad en el puesto:	Sexo:
Edad:	Escolaridad:
Estado civil:	Ocupación del tiempo libre:

Instrucciones

La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. Por favor marque con una X.

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

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

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

24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					

50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					