

Nivel de riesgo psicosocial percibido por los empleados de una empresa de servicios contables de la región Cítrica

César Abdel Hernández Hernández, Flor de Cerezo Ontiveros Ramírez
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas
Licenciatura en Contaduría Pública
Universidad de Morelos

La presente investigación pretende responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial percibido por los empleados de una empresa de servicios contables de la región cítrica? **Metodología:** La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población utilizada para este estudio fue el total de los empleados de una empresa de servicios contables de la región cítrica. Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento elaborado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Resultados:** De los 12 individuos encuestados, el 58 % son mujeres y el 42 % son hombres, del total de encuestados existe una gráfica perfecta con un 33.3 % que lleva menos de 6 meses en el puesto actual, el 33.3 % entre 1-4 años y el 33.3 % entre 5-9 años. El tipo de contratación el 83 % es por tiempo indeterminado, el 8 % por tiempo determinado y el 8 % honorarios. **Conclusión:** se encontró que la mayoría de los encuestados son mujeres, también la mayoría son solteros, en tipo de puesto son de confianza, en tiempo experiencia laboral la mayor parte de los encuestados llevan entre 5-9 años, la mayoría tiene una edad entre 20-24 años de edad, en el nivel de estudios la mayoría tiene una licenciatura, en tipo de puesto la mayoría es profesional y la mayor parte está trabajando en la empresa por tiempo indeterminado.

Keywords: Riesgo psicosocial, ambiente de trabajo, jornada laboral, relaciones de trabajo

Introducción

Según Gutiérrez Strauss y Viloria Doria (2014), los riesgos psicosociales se le conocen como: las relaciones en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo y su organización, es por eso que la salud y los riesgos comienzan a tomar un grado de importancia mayor en las empresas, ya que eso ayuda a que la economía de la entidad se mantenga con estabilidad y crecimiento.

Camacho Ramírez y Mayorga (2017) comentan que los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente.

La Unión General de Trabajadores de Andalucía (2009) dice que los riesgos psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a.

Declaración del problema

Gil-Monte, López Vílchez, Llorca Rubio y Sánchez Piernas (2016) comentan que la importancia que representan los riesgos psicosociales en el trabajo para la población ocupada también encuentra explicación desde el punto de vista de

los costes económico-sociales que suponen para los distintos países las situaciones de incapacidad temporal, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que de ellos se derivan. La presente investigación pretende responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial percibido por los empleados de una empresa de servicios contables de la región cítrica?

Definición de términos

A continuación, se definen algunos términos utilizados en esta investigación.

Ambiente de trabajo: son condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus funciones.

Carga de trabajo: es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones.

Centro de trabajo: se refiere al lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

Condiciones de trabajo: se relaciona con la seguridad y la salud del trabajador en un área interdisciplinaria relacionada

con las mismas y la calidad de vida en el empleo.

Factores psicosociales: son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Jornada laboral: es el número de horas que el trabajador trabaja efectivamente en una jornada o un día, puede referirse también al cómputo semanal, mensual o anual del tiempo del trabajador.

OIT: es la sigla de la Organización Internacional del Trabajo.

Relaciones de trabajo: se dan cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de remuneración.

Riesgos de trabajo: es la posibilidad de que un trabajador sufra enfermedad laboral o un accidente laboral.

STPS: es la sigla para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Trabajador: es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

Trabajo: se refiere a toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

Violencia laboral: son aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

Objetivos

La presente investigación estableció los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de riesgo psicosocial percibido por los empleados de una empresa de servicios contables de la región citrícola.
2. Identificar los factores de riesgo psicosocial que pudieran estar presente en el área de trabajo.
3. Proporcionar información trascendental a los administradores de una empresa de servicios contables de la región citrícola para coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones patronales.

Justificación

Moreno Jiménez (2011) dice que entre los factores psicosociales y los riesgos psicosociales hay diferencias importantes, ya que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional.

La Unión General de Trabajadores de Andalucía (2009) comenta que la complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que

añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

Neffa (2015) dice que el término “psicosocial” se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales.

Moreno Jiménez (2011) comenta que los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud.

La Norma Oficial Mexicana (2016) señala que los riesgos psicosociales son aquellos factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano) y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Limitaciones

La limitación encontrada para este estudio se debió a que la Norma Oficial Mexicana que regula los efectos de los factores psicosociales en las empresas en México es relativamente reciente; por lo cual no se encontraron investigaciones similares llevadas a cabo con anterioridad.

Delimitaciones

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El estudio se desarrolló durante el primer semestre de ciclo escolar 2019- 2020.
2. La investigación únicamente consideró a los empleados activos de una empresa de servicios contables de la región citrícola.
3. El instrumento sólo fue aplicado y contestado por los empleados presente de una empresa de servicios contables de la región citrícola.

Supuestos

Los supuestos de esta investigación fueron los siguientes:

1. Los empleados que fueron encuestados contestaron el instrumento de investigación con honestidad.
2. Las respuestas otorgadas por los empleados son lo más apegado a la realidad.
3. Las respuestas no han sido influenciadas por quienes aplicaron el instrumento de investigación.

Marco filosófico

En la Biblia se pueden encontrar consejos de nuestro Dios, que son muy importantes para nuestro crecimiento, al igual podemos encontrarlos para las personas que tienen negocios o empresas. Según White (1991), siempre que se pueda los patrones deben dejar en libertad a sus obreros desde el viernes al mediodía hasta el principio del sábado. Este consejo no debe ser opcional sino obligatorio, porque, en ese día es un deber prepararse de la mejor manera para recibir el sábado de descanso que el Señor dejó como marca de sus hijos.

Jesús cada que visitaba un pueblo o una ciudad se daba cuenta que la gente necesitaba paz y amor, lo mismo sucede con un trabajador de las empresas, necesitan apoyo espiritual a través de los patrones, ellos deben ser un guía espiritual. Dios le dijo a Moisés “y enséñales los estatutos y las leyes, y hazles saber el camino en el que deben andar y la obra que han de realizar” (Éxodo 18:20). Si alguien tiene un patrón o tiene personas a cargo en algún trabajo, debe tratarles bien para que dicha persona también sea bien tratada; pero muchas veces los patrones son odiados por sus trabajadores y eso es muy vergonzoso.

Los patrones deben buscar siempre el mejor ambiente de trabajo para sus empleados, necesitan tomar el ejemplo de Dios que se encuentra en Lucas 5:16: “pero con frecuencia Jesús (Dios) se retiraba a lugares solitarios y oraba”, Él es el guía de todos los seres humanos, entonces si el oraba por toda la población ¿Por qué el ser humano no va a orar por un puñado de personas?, si se busca a Dios, Él ayudará a poder llevar el control de la empresa. No debe descartarse estar desde la posición de ser un empleado o un ayudante, el trato a las personas debería ser igual o mejor.

Para finalizar, Jesús dio un gran ejemplo de vida; Él, en su grande amor enseñó el buen trato a las personas. White (1993) dice que Jesús no suprimía una palabra de la verdad, pero siempre la expresaba con amor. En su tacto, tuvo cuidado y misericordiosa atención. Nunca fue áspero ni pronunció innecesariamente una palabra severa.

Si aceptamos los consejos de Dios escritos en su palabra o por medio de libros inspirados, podremos llegar a estar satisfechos al ver los frutos que recibiremos y así poder estar preparados para la segunda venida de Dios.

Marco teórico

Gómez Rojas, Hernández Guerrero y Méndez Campos (2014) definen que los riesgos psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, y la relación de la tarea.

Martínez Gamarra y Ros Mar (2010) dicen que la calidad de vida laboral está relacionada con los horarios de trabajo, el sueldo, las posibilidades de carrera o las relaciones humanas,

que pueden ayudar a aumentar la satisfacción del trabajador y la motivación laboral.

Atalaya Pisco (1999) comenta que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Dimensiones

García, Iglesias, Saleta y Romay (2016) presentan diversas dimensiones; para exigencias psicosociales, refieren las siguientes: (a) exigencias cuantitativas, (b) exigencias cognitivas, (c) exigencias emocionales. Respecto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se refieren a: (a) influencia, (b) desarrollo de habilidades, (c) sentido del trabajo, (d) integración en la organización, (e) control sobre los tiempos. Apoyo social y calidad de liderazgo: (a) previsibilidad, (b) claridad de rol, (c) calidad de liderazgo, (d) apoyo social, (e) posibilidades de relación social, (f) sentimiento de grupo. Compensaciones en el trabajo: (a) inseguridad en el empleo, (b) estima.

Jimenez, Orozco y Caliz (2017) presentan las siguientes dimensiones: (a) ritmo de trabajo, (b) inseguridad sobre las condiciones de trabajo, (c) exigencias de esconder emociones, (d) conflicto de rol, exigencias emocionales, (e) exigencias cuantitativas, (f) inseguridad sobre el empleo, (g) doble presencia, (h) apoyo social de superiores, (i) calidad de liderazgo, (j) claridad del rol, (k) previsibilidad, (l) apoyo social de compañeros, (m) justicia, (n) influencia, (o) sentimiento de grupo, (p) reconocimiento, (q) confianza vertical, (r) sentido de trabajo y (s) posibilidades de desarrollo.

La Norma Oficial Mexicana (2016) presenta los factores psicosociales de la forma siguiente: las tres condiciones en el ambiente de trabajo que están a continuación: (a) condiciones peligrosas e inseguras, (b) condiciones deficientes e insalubres, (c) trabajos peligrosos; con respecto a las condiciones de carga de trabajo son las seis siguientes: (a) cargas cuantitativas, (b) ritmos de trabajo acelerados, (c) carga mental, (d) cargas psicológicas emocionales, (e) carga de alta responsabilidad, (f) cargas contradictorias o inconsistentes. Por último, la condición de falta de control sobre el trabajo son las tres siguientes: (a) falta de control y autonomía sobre el trabajo, (b) limitada o nula posibilidad de desarrollo y (c) limitada e inexistente capacitación.

Para la presente investigación se usaron las siguientes dimensiones: Condiciones en el ambiente de trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia.

La Norma Oficial Mexicana (2016) define las dimensiones de la siguiente forma:

1. Las condiciones en el ambiente de trabajo: se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
2. Las cargas de trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.
3. La falta de control: se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades.
4. Las jornadas de trabajo y rotación de turnos: las que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada.
5. Interferencia en la relación trabajo-familia: surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando constantemente se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.
6. El liderazgo negativo en el trabajo: hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.
7. Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual.

Investigaciones realizadas

Leyton Pavez, Valdés Rubilar y Huerta Riveros (2017) llevaron a cabo una investigación basada en elaborar una meto-

dología de prevención e intervención de riesgos psicosociales presentes en el trabajo en establecimiento de salud pública. El instrumento fue aplicado a 141 empleados del hospital chileno de salud pública, el hospital de alta complejidad presenta el 90 % de las 20 subdimensiones evaluadas un riesgo alto mayor al establecido para la población chilena, para la atención primaria el resultado fue de un 85 % y para el hospital de mediana complejidad un 70 %.

Discusión. La dimensión con mayor riesgo psicosocial corresponde a la dimensión exigencias psicológicas, siendo la subdimensión exigencias psicológicas emocionales la que presenta la mayor proporción, lo que representa una situación de exposición alta según lo establecido para la población trabajadora chilena.

Derivado de la aplicación del cuestionario, se concluye que los establecimientos en estudio se encontró en una situación de riesgo psicosocial alto, es decir, presentaban alta tensión y alto riesgo para la salud de las personas en el trabajo.

García et al. (2016) llevaron a cabo una investigación donde se realizó un muestreo aleatorio estratégico por centro y proporcional al número de docentes, con el que se obtuvo una muestra de 621 docentes, que permitió estimar la prevalencia de factores de riesgo psicosocial con una precisión del 3.1 % y una confianza del 95 %. El 61 % de los sujetos de la muestra fueron hombres y el 39 % mujeres, con una media de edad de 43.5 (DT = 8.2) años.

El instrumento que se utilizó fue el Copenhagen Psychosocial Questionnaire adaptado a España como método ISTAS21. El procedimiento fue entregado personalmente a los docentes seleccionados para el estudio, utilizando los datos proporcionados por la universidad. Se adjuntó un sobre en el que se indicaba la dirección de envío teniendo también la posibilidad de entregarlos personalmente. Una vez finalizado, se revisaron los resultados siguiendo los objetivos de la investigación, de la cual se presentan a continuación los datos más relevantes: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, sitúa al 82.6 % de los docentes en los niveles más desfavorables, exigencias psicológicas 75.3 %, estima 63 % y doble presencia 51.7 %. Por último, un porcentaje intermedio de individuos, inferior a los anteriores, se sitúa en los niveles más desfavorables de las otras dos dimensiones de riesgo, inseguridad 41.2 % y apoyo social y calidad de liderazgo 41.5 %.

Metodología

Esta investigación es de tipo transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Es de tipo transversal, porque se realizó en un periodo determinado.

Es de tipo descriptivo, porque se describió el nivel de riesgo psicosocial percibido por los empleados de una empresa de servicios contables de la región citrícola.

Es de campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa tomando en cuenta el total de los empleados de una empresa de servicios contables de la región citrícola.

Es cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

Población. La población para esta investigación estuvo conformada por 12 empleados de una empresa de servicios contables en la región citrícola.

Muestra. Para este trabajo de investigación se consideraron como muestra los 12 empleados de una empresa de servicios contables de la región citrícola, los cuales representan el 100 % de la población.

Instrumento de medición. Para este trabajo de investigación se aplicó un instrumento diseñado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Norma Oficial Mexicana, 2016) cuya finalidad es identificar, analizar y evaluar los factores de riesgo psicosocial que pudieran estar presentes en el centro laboral. El instrumento está conformado por 46 ítems que miden los factores de riesgo psicosocial con una escala de Likert del 1 al 5 donde 1 es nulo o despreciable, 2 es bajo, 3 corresponde a un nivel medio, 4 corresponde a un nivel alto y 5 corresponde a un nivel muy alto.

VARIABLES

Se consideró como variable dependiente los factores psicosociales.

Todos los datos demográficos en el instrumento fueron considerados como variables independientes y son los siguientes: sexo, estado civil, tipo de personal, tiempo en puesto actual, tiempo de experiencia laboral, edad en años, nivel de estudios, tipos de puesto, tipo de contratación, rotación de turnos y tipo de jornada.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se siguió el siguiente proceso:

1. Se solicitó permiso al jefe de la pequeña empresa.
2. Se le solicitó al jefe asignar un día específico para la aplicación del instrumento.
3. El instrumento fue aplicado por el alumno investigador.
4. El instrumento a aplicarse fue entregado a cada uno de los empleados de la muestra de estudio con una orientación previa para el llenado.
5. El llenado de la encuesta se tomó aproximadamente 30 minutos para contestar el instrumento.

ANÁLISIS DE DATOS

Para fines de la presente investigación se usó el paquete estadístico de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 25 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

RESULTADOS

Los resultados referidos al género de los empleados encuestados fueron los siguientes: de los 12 individuos encuestados, el 41.7 % (n = 5) fueron hombres y el 58.3 % (n = 7) fueron mujeres.

En la Tabla 1 se muestra lo referente al estado civil de los encuestados, de los cuales, el más alto fue el 58.3 % que representa a los solteros y el más bajo fue el 8.3 %, representando a los divorciados.

Estado civil	F	%	% válido	% acumulado
Válido Casado	4	33,3	33,3	33,3
Soltero	7	58,3	58,3	91,7
Divorciado	1	8,3	8,3	100
Total	12	100	100	

Tabla 1. Estado civil

Tipo de personal. Según el tipo de personal, el 66.7 % (n = 8) fueron de confianza, mientras que el 33.3 % (n = 4) fueron sindicalizados.

Tiempo en el puesto actual. Respecto al tiempo que el empleado lleva en el puesto actual, se observó que todos los rangos resultaron iguales, con el 33.3 % (n = 4).

Tiempo de experiencia laboral. La Tabla 2 presenta el tiempo de experiencia laboral que tiene cada uno de los empleados; en ella se puede observar que el más alto fue el 41.7 % (n = 5), mientras que el más bajo fue el 8.3 % (n = 1).

Tiempo de experiencia	f	%	% válido	% acumulado
Válido Menos de seis meses	3	25,0	25,0	25,0
Entre seis meses y un año	1	8,3	8,3	33,3
Entre uno y cuatro años	3	25,0	25,0	58,3
Entre cinco y nueve años	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Tabla 2. Tiempo de experiencia

Edad en años. En la Tabla 3 se puede observar la edad de cada uno de los trabajadores en donde el más alto fue entre 20 y 24 años el 33.3 %, mientras que el más bajo lo compartieron tres rangos (30 a 34 años, 40 a 44 años y 45 a 49 años) con el 8.3 %.

Edad en años	f	%	% válido	% acumulado
Válido 15-19 años	2	16,7	16,7	16,7
20-24 años	4	33,3	33,3	50,0
25-29 años	3	25,0	25,0	75,0
30-34 años	1	8,3	8,3	83,3
40-44 años	1	8,3	8,3	91,7
45-49 años	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Tabla 3. Edad en años

Nivel de estudios. En relación con el nivel de estudios que tenían los empleados, el 25 % tenía hasta preparatoria o bachillerato y el 75 %, una licenciatura.

Tipo de puesto. En la Tabla 4 se puede observar el tipo de puesto que tiene cada uno de los empleados, donde el más alto fue el 75 % de tipo profesional o técnico y el más bajo, del 8.3 %, tipo gerente.

Tipo de puesto	f	%	% válido	% acumulado
Válido Operativo	2	16.7	16.7	16.7
Profesional o técnico	9	75.0	75.0	91.7
Gerente	1	8.3	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 4. Tipo de puesto

Tipo de contratación. La Tabla 5 muestra a los trabajadores según el tipo de contratación, en donde el más alto fue el 83.3 %, por tiempo indeterminado, mientras que los grupos por tiempo determinado y por honorarios, coincidieron en el 8.3 %.

Tipo de contratación	f	%	% válido	% acumulado
Válido Por tiempo determinado	1	8.3	8.3	8.3
Por tiempo indeterminado	10	83.3	83.3	91.7
Honorarios	1	8.3	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 5. Tipo de contratación

Rotación de turnos. En relación con la rotación de turnos, se puede observar que del 100 % de los empleados, ninguno hace rotación de turnos, sino que todos tienen un turno específico.

Tipo de jornada. Según el tipo de jornada, se pudo observar que el 100 % de los trabajadores tiene un tipo de jornada diurna.

Análisis descriptivo de los datos

La metodología propuesta en el instrumento de evaluación de los factores de riesgos psicosociales consistió en analizar los resultados de los cuestionarios que deberán clasificarse de acuerdo con la Tabla 6 que contiene los grupos de ítems por dimensión indicador y categoría.

Categoría	Dimensión	Indicador	Número de Indicador
Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
		Cargas cuantitativas	4,9
		Ritmos de trabajo acelerado	5,6
Carga de trabajo		Carga mental	7,8
		Cargas psicológicas emocionales	41,42,43
		Cargas de alta responsabilidad	10,11
Factores propios de la actividad		Cargas contradictorias o inconscientes	12,13
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20,21,22
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18,19
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Limitada o inexistente capacitación	26,27
		Jornadas de trabajo extensas	14,15
		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Relaciones de trabajo	Influencia de las responsabilidades familia	17
		Escasa claridad de funciones	23,24,25
Violencia		Características de liderazgo	28,29
		Relaciones sociales en el trabajo	30,31,32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44,45,46
		Violencia laboral	33,34,35,36,37,38,39,40

Tabla 6. Tabla de categoría, dimensión e indicador según la NOM 035 (Norma Oficial Mexicana, 2016)

Para la calificación final por categoría, los resultados de los cuestionarios deberán encontrarse en los rangos siguientes. (Tabla 7)

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario	CF < 20	20 ≤ CF < 45	45 ≤ CF < 70	70 ≤ CF < 90	CF ≥ 90

Tabla 7. Calificación final por categorías

Los resultados totales para esta población son los siguientes: del total de los doce encuestados según los resultados, existe una frecuencia que representa el 8.3 %, en nulo o despreciable; 9 frecuencias, que representan el 75 % en bajo y, 2 frecuencias, que representan el 16.6 % es medio. (Tabla 8)

Calificación Final	f	%	% válido	% acumulado
Válido 16.00	1	8.3	8.3	8.3
22.00	2	16.7	16.7	25.0
25.00	1	8.3	8.3	33.3
26.00	1	8.3	8.3	41.7
28.00	1	8.3	8.3	50.0
29.00	1	8.3	8.3	58.3
31.00	1	8.3	8.3	66.7
33.00	1	8.3	8.3	75.0
34.00	1	8.3	8.3	83.3
48.00	1	8.3	8.3	91.7
63.00	1	8.3	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 8. Calificación Final

La Tabla 9 será la referencia para la clasificación de la categoría.

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Ambiente de trabajo	CF < 3	3 ≤ CF < 5	5 ≤ CC < 7	7 ≤ CC < 9	CC ≥ 9
Factores propios de la actividad	CC < 10	10 ≤ CC < 20	20 ≤ CC < 30	30 ≤ CC < 40	CC ≥ 40
Organización del tiempo de trabajo	CC < 4	4 ≤ CC < 6	6 ≤ CC < 9	9 ≤ CC < 12	CC ≥ 12
Liderazgo y relaciones en el trabajo	CC < 10	10 ≤ CC < 18	18 ≤ CC < 28	28 ≤ CC < 38	CC ≥ 38

Tabla 9. Clasificación de la categoría

Ambiente de trabajo. Los resultados para la categoría ambiente de trabajo son los siguientes: existe una frecuencia de 9, que representa el 75 % (nulo o despreciable), 2 frecuencias, que es el 16.7 % (bajo) y una frecuencia, que es el 8.3 % (medio) (ver Tabla 10).

Ambiente de trabajo	f	%	% válido	% acumulado
Válido .00	4	33.3	33.3	33.3
1.00	3	25.0	25.0	58.3
2.00	2	16.7	16.7	75.0
3.00	2	16.7	16.7	91.7
5.00	1	8.3	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 10. Ambiente de trabajo

Los resultados para la categoría factores propios de la actividad se muestran en la Tabla 11 y son los siguientes: 3 frecuencias, que representan el 25 % (bajo); 5 frecuencias, que representan el 41.7 % (medio); 3 frecuencias, que son el 25 % (alto) y una frecuencia, que es el 8.3 % (muy alto).

Factores propios de la actividad		f	%	% válido	% acumulado
Válido	14.00	1	8.3	8.3	8.3
	16.00	1	8.3	8.3	16.7
	18.00	1	8.3	8.3	25.0
	20.00	2	16.7	16.7	41.7
	24.00	2	16.7	16.7	58.3
	28.00	1	8.3	8.3	66.7
	30.00	1	8.3	8.3	75.0
	32.00	2	16.7	16.7	91.7
	40.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 11. Factores propios de la actividad

Organización del tiempo de trabajo. Los resultados para la categoría organización del tiempo de trabajo se desarrollan en la Tabla 12 con lo siguiente: se observa una frecuencia de 10, que representa el 83.3 % (nulo o despreciable), una frecuencia, que es el 8.3 % (bajo) y una frecuencia, que es el 8.3 % (medio).

Organización del tiempo de trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	1	8.3	8.3	8.3
	1.00	3	25.0	25.0	33.3
	2.00	5	41.7	41.7	75.0
	3.00	1	8.3	8.3	83.3
	4.00	1	8.3	8.3	91.7
	6.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 12. Organización del tiempo del trabajo

Liderazgo y relaciones en el trabajo. En la Tabla 13 se pueden observar los resultados para la categoría de liderazgo y relaciones en el trabajo, que son los siguientes: hay una frecuencia de 10, que representa el 83.3 % (nulo o despreciable) y 2 frecuencias, que representa el 16.7 % (bajo).

Liderazgo y relaciones en el trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	6	50.0	50.0	50.0
	2.00	1	8.3	8.3	58.3
	3.00	2	16.7	16.7	75.0
	5.00	1	8.3	8.3	83.3
	10.00	1	8.3	8.3	91.7
	14.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 13. Liderazgo y relaciones en el trabajo

Para la clasificación por dominio, los resultados de los cuestionarios se encuentran en la Tabla 14.

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Condiciones en el trabajo	CD < 3	3 ≤ CD < 5	5 ≤ CD < 7	7 ≤ D < 9	CD ≥ 9
Carga de trabajo	CD < 12	12 ≤ CD < 16	16 ≤ CD < 20	20 ≤ CD < 24	CD ≥ 24
Falta de control sobre el trabajo	CD < 5	5 ≤ CD < 8	8 ≤ CD < 11	11 ≤ CD < 14	CD ≥ 14
Jornada de trabajo	CD < 1	1 ≤ CD < 2	2 ≤ CD < 4	4 ≤ CD < 6	CD ≥ 6
Interferencia en la relación trabajo-familia	CD < 1	1 ≤ CD < 2	2 ≤ CD < 4	4 ≤ CD < 6	CD ≥ 6
Liderazgo	CD < 3	3 ≤ CD < 5	5 ≤ CD < 8	8 ≤ CD < 11	CD ≥ 11
Relaciones en el trabajo	CD < 5	5 ≤ CD < 8	8 ≤ CD < 11	11 ≤ CD < 14	CD ≥ 14
Violencia	CD < 7	7 ≤ CD < 10	10 ≤ CD < 13	13 ≤ CD < 16	CD ≥ 16

Tabla 14. Clasificación por dominio

Condiciones en el trabajo. Los resultados para condiciones en el trabajo se muestran en la Tabla 15. En las condiciones de trabajo se puede observar que del total del 100 % hay una frecuencia de 9 que representa el 75 % para este dominio (nulo o despreciable), 2 frecuencias, que son el 16.7 % (bajo) y una frecuencia, que es el 8.3 % (medio).

Condiciones en el trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	4	33.3	33.3	33.3
	1.00	3	25.0	25.0	58.3
	2.00	2	16.7	16.7	75.0
	3.00	2	16.7	16.7	91.7
	5.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 15. Condiciones en el trabajo

Carga de trabajo. Para el dominio de carga de trabajo los resultados se observan a continuación: existe una frecuencia de 3, que representa el 25 % (nulo o despreciable); 2 frecuencias, que representa el 16.6 % (bajo); 3 frecuencias, que representa el 25 % (medio), 1 frecuencia, que es el 8.3 % (alto) y el restante de 3 frecuencias, que representa el 25 % (muy alto)(ver Tabla 16).

Carga de trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	5.00	1	8.3	8.3	8.3
	7.00	1	8.3	8.3	16.7
	9.00	1	8.3	8.3	25.0
	14.00	1	8.3	8.3	33.3
	15.00	1	8.3	8.3	41.7
	16.00	1	8.3	8.3	50.0
	18.00	2	16.7	16.7	66.7
	20.00	1	8.3	8.3	75.0
	25.00	1	8.3	8.3	83.3
	26.00	1	8.3	8.3	91.7
	33.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 16. Carga de trabajo

Falta de control sobre el trabajo. En el dominio de carga de trabajo, los resultados fueron los siguientes: una frecuencia, que representa el 8.3 % (nulo o despreciable); 7 frecuencias, que son el 58.3 % (bajo); 2 frecuencias, que son el 16.6 % (medio); una frecuencia, que es el 8.3 % (alto) y una frecuencia, también el 8.3 % (muy alto)(ver Tabla 17).

Falta de control sobre el trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	4.00	1	8.3	8.3	8.3
	5.00	1	8.3	8.3	16.7
	6.00	3	25.0	25.0	41.7
	7.00	3	25.0	25.0	66.7
	8.00	1	8.3	8.3	75.0
	9.00	1	8.3	8.3	83.3
	11.00	1	8.3	8.3	91.7
	14.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 17. Falta de control sobre el trabajo

Jornada de trabajo. En el dominio de jornada de trabajo se pueden observar los siguientes resultados: existe una frecuencia de 9, que representa el 75 % (nulo o despreciable), una frecuencia que es el 8.3 % (bajo) y 2 frecuencias que son el 16.6 % (medio)(ver Tabla 18).

Jornada de trabajo		f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	9	75.0	75.0	75.0
	1.00	1	8.3	8.3	83.3
	2.00	1	8.3	8.3	91.7
	3.00	1	8.3	8.3	100.0
Total		12	100.0	100.0	

Tabla 18. Jornada de trabajo

Interferencia en la relación trabajo-familia. En la Tabla 19 se observan los resultados en donde se observa una frecuencia que es el 8.3 % (nulo o despreciable); 4 frecuencias, que son el 33.3 % (bajo); 5 frecuencias, que son el 41.7 % (medio) y 2 frecuencias, que representan el 16.7 % (alto).

Interferencia en la relación trabajo-familia	f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	1	8.3	8.3
	1.00	4	33.3	41.7
	2.00	5	41.7	83.3
	3.00	2	16.7	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 19. Interferencia en la relación trabajo-familia

Liderazgo. En la Tabla 20 se pueden observar los resultados de liderazgo: existen de 10 frecuencias, que representan el 83.3 % (nulo o despreciable), una frecuencia, que es el 8.3 % (bajo) y una frecuencia que es también el 8.3 % (medio).

Liderazgo	f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	8	66.7	66.7
	1.00	2	16.7	83.3
	3.00	1	8.3	91.7
	5.00	1	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 20. Liderazgo

Relaciones en el trabajo. En la Tabla 21 se observan los resultados de relaciones en el trabajo se observa que existe una frecuencia de 11 que representa el 91.7 % (bajo o despreciable) y una frecuencia que es el 8.3 % (bajo).

Relaciones en el trabajo	f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	10	83.3	83.3
	2.00	1	8.3	91.7
	8.00	1	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 21. Relaciones en el trabajo

Violencia. En la Tabla 22 se pueden observar los resultados para violencia en donde existe una frecuencia de 7, que representa el 58.3 % (nulo o despreciable) y en todos los otros grupos tienen una frecuencia de 1, que representa el 8.3 % de cada uno de los otros niveles (bajo, medio, alto y muy alto, respectivamente).

Violencia	f	%	% válido	% acumulado
Válido	.00	7	58.3	58.3
	1.00	1	8.3	66.7
	2.00	1	8.3	75.0
	3.00	1	8.3	83.3
	5.00	1	8.3	91.7
	6.00	1	8.3	100.0
Total	12	100.0	100.0	

Tabla 22. Violencia

Discusión

Rodríguez, Sánchez Gómez, Dorado y Ramírez (2014) encontraron que existen niveles de riesgo muy altos en las dimensiones de características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación con un porcentaje del 17 % de cada dimensión y en la dimensión de carga de trabajo no existe riesgo alto.

Comparando sus resultados con esta investigación, puede observarse que la dimensión de carga de trabajo tiene un 25 % de riesgo, esto indica que el nivel de riesgo psicosocial es muy alto, contrario a los resultados de la investigación de Rodríguez et al. (2014).

Respecto a los resultados más sobresalientes de esta investigación se encontraron resultados similares con Gil-Monte et al. (2016) mencionan que en los resultados de su investigación el 70 % de sus encuestados consideran que carga de trabajo habitual es muy excesiva frente a un 27 % que lo considera adecuada.

Conclusiones

En esta investigación se encontró que la mayoría de los encuestados son mujeres y son solteras, también se encontró que, en tipo de puesto, la mayoría son de confianza. En su mayoría concluyeron sus estudios de licenciatura. Más de la mitad tiene un tipo de puesto profesional y en sus trabajos no tienen rotación de turnos. La mayoría de los encuestados tienen entre 20 y 24 años. A pesar de que los encuestados son muy jóvenes, tienen una experiencia laboral entre 5 y 9 años y un tiempo en sus puestos actuales de entre 1 y 4 años. Respecto al diagnóstico global, se encontró que los resultados cayeron en la dimensión carga de trabajo con un 25 % que se considera alto respecto a los 12 encuestados que son nuestra muestra.

Recomendaciones

Para el nivel de riesgo muy alto. Para el nivel muy alto, en donde cayeron los dominios de carga de trabajo con un 25 %, falta de control sobre el trabajo con un 8.3 % y violencia con un 8.3 %, es necesario tener en cuenta implementar un programa de intervención que deberá incluir las siguientes recomendaciones: revisar y supervisar que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación. Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.

Para el nivel de riesgo alto. En el nivel alto cayó la variable de interferencia en la relación trabajo-familia con un 16.7 %; para ellos es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo.
2. Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar.

Para el nivel de riesgo medio. Para el nivel medio, en donde cayeron las dimensiones condiciones de trabajo con un 8.3 %, jornada de trabajo con un 16.6 % y liderazgo con un 8.3 % no es de alarmarse, porque no son muy altos los

porcentajes, pero es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Fomentar actividades para mejorar la comunicación entre supervisores, gerente y trabajadores.
2. Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limiten el desarrollo de su trabajo.

Para el nivel de riesgo bajo. En el nivel bajo se podría decir que no hay problema de ninguna manera; se pudo apreciar que la dimensión relaciones en el trabajo cayó en este nivel con un 8.3 %.

Sin embargo, cabe mencionar que es importante tomar en cuenta algunas recomendaciones:

1. Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo.
2. Distribución de los tiempos de trabajo.
3. Determinación de prioridades en el trabajo.
4. Lineamientos para prohibir la discriminación.
5. Fomentar la equidad y el respeto.

Para futuras investigaciones.

1. Debido a que la vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, es necesario repetir el diagnóstico en un periodo de un año a un año y medio.
2. Realizar investigaciones de diagnóstico en empresas de giro similares para contrastar los resultados.

Referencias

- Atalaya Pisco, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6.
- Camacho Ramírez, A. y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Charria O., V., Sarsosa P., K. y Arenas O., F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M. y Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182.
- Gil-Monte, P. R., López Vílchez J., Llorca Rubio, J. L. y Sánchez Piernas J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana. 22(1), 7-19.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J. y Méndez Campos, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.
- Gutiérrez Strauss, A. M. y Viloría Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Jimenez, C., Orozco, M. y Caliz, N. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista Actualidad y Divulgación Científica*, 20(1), 23-32. <https://doi.org/10.31910/rudca.v20.n1.2017.406>
- Leyton Pavez, C., Valdés Rubilar, S. y Huerta Riveros P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(8), 11-18.
- Martínez Gamarra, M. y Ros Mar, M. (2010). De la calidad de vida laboral a los riesgos psicosociales: evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28(51), 5-55.
- Moreno Jiménez, B. (2011). *Medicina y seguridad del trabajo*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Norma Oficial Mexicana. (2016). Factores de riesgo psicosocial-identificación y prevención. CDMX: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a estudio. Buenos Aires: CEIL CONICET.
- Rodríguez, E., Sánchez Gómez, J., Dorado, H. A. y Ramírez, J. M. (2014). Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(2), 12-17.
- Unión General de Trabajadores de Andalucía (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Sevilla, Andalucía: Lienzo Gráfico.
- White, E. (1991). *Consejos para la iglesia*. Montemorelos, Nuevo León: Asociación Publicadora Interamericana.
- White, E. (1993). *El camino a Cristo*. Montemorelos, Nuevo León: Asociación Publicadora Interamericana.