



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**LA CONFIGURACIÓN DEL CONFLICTO TRABAJO- FAMILIA, EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL**

Proyecto PAPIIT IN303318

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIATURA**

PRESENTA:

ALINE REYES VICUÑA

SARAHÍ GRACIELA ROCHA ALVAREZ



JESÚS FELIPE URIBE PRADO
ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 30 NOVIEMBRE, 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Contenido

Agradecimientos	4
Resumen	7
Capítulo 1: Psicología organizacional	10
1.1 Historia de la psicología organizacional	10
1.2 La psicología organizacional en México	14
1.3 Definición de Psicología organizacional	21
Capítulo 2: Psicología de la Salud Organizacional	24
2.1 Definición de salud	24
2.3 Definición Salud Organizacional	28
2.4 Historia de la Psicología de la salud Organizacional (PSO)	32
2.5 NOM- 035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo - Identificación, Análisis y Prevención	40
Capítulo 3: Factores Psicosociales	46
3.1 Historia del concepto: Factores psicosociales	46
3.2 ¿Qué son los factores psicosociales?	48
3.3 Factores psicosociales de riesgo	51
3.4 ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial?	56
3.4.1 Conflicto Trabajo-Familia	58
3.5 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial	64
3.6 Efectos y consecuencias en las organizaciones	65
3.6.1 Compromiso Organizacional	66
3.6.2 Satisfacción laboral e Intención de permanencia	70
3.6.2 Intención de permanencia	73
3.7 Evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial	77
Capítulo 4: escalamiento Multidimensional (MDS)	80
4.1 ¿Cómo se obtienen las palabras estudiadas en el MDS?	80
4.2 Escalamiento multidimensional	84
4.3 Objetivo del Escalamiento Multidimensional	87
4.4 Diseño para el análisis del escalamiento multidimensional	88
4.5 ¿Por qué escalamiento multidimensional?	91
Capítulo 5: Método	93
5.1 Justificación de la investigación	93
5.2 Planteamiento del problema	94
5.3 Hipótesis	94
5.4 Objetivos de la investigación	95
5.4.1 Objetivo general	95
5.4.2 Objetivo específico	95

5.5 Tipo y diseño de la investigación	95
5.6 Variables	101
5.6.1 Variable independiente -	101
5.6.2 Variable dependiente -	101
5.7 Procedimiento	102
Resultados De Los Escalamientos Multidimensionales (MDS).	104
FACTOR PSICOSOCIAL 1: Conflicto Trabajo - Familia	106
Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Tiempo)	106
Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Conducta)	109
Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Estrés)	111
FACTOR PSICOSOCIAL 2: Compromiso Organizacional	114
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (Afectivo)	114
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (De Continuidad)	117
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (Normativo)	120
FACTOR PSICOSOCIAL 3: Satisfacción Laboral	122
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Salario y Beneficio)	122
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Ambiente Físico y Restaurador)	124
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Liderazgo y Reconocimiento)	126
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Relación entre compañeros)	128
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Oportunidad de Desarrollo)	131
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Sentimiento de permanencia)	134
Conclusiones	137
Sugerencias y limitaciones	140
Referencias	141
Anexos	146

Agradecimientos

Agradecimiento Aline

Agradezco la oportunidad que me brindó el Dr. Felipe Uribe, por la atención y asesoramiento que me dio durante la realización de esta tesis, así como el acercamiento que me otorgó al proyecto PAPIIT. De igual forma quiero agradecer al proyecto PAPIIT IN303318 por la oportunidad de pertenecer y colaborar a la investigación que presenta este proyecto.

Agradezco a mi familia por apoyarme en mi desarrollo académico, primordialmente agradezco a mi mamá por la atención y cuidados que me brindó durante mi crecimiento tanto profesional como personal, le agradezco por ser el sostén de mi formación académica.

A mis profesores y maestros que contribuyeron en mi desarrollo profesional, siendo siempre un ejemplo a seguir y logrando inculcar en mí una persona que trabaja por sus metas y objetivos.

A todos mis amigos, principalmente a los que más quiero ya que gracias a ellos mi vida es plena socialmente hablando, siendo ese apoyo, impulso y protección en momentos difíciles; pero principalmente agradezco a mi amiga y compañera de tesis Sarahí quien a pesar de todas las adversidades que tuvimos durante la realización de este proyecto no me dejó sola en el proceso, logró que una amistad se fortaleciera y nos diéramos cuenta que somos un gran equipo de trabajo ya que ella se ha vuelto una parte importante en mi vida, pues me impulsa a seguir trabajando por ser una mejor persona, agradezco mucho su amistad y compañerismo que me ha brindado.

Pero antes que nada me agradezco a mí por la perseverancia y consistencia que tuve para alcanzar esta meta, sé que a pesar de tener momentos buenos y malos pude salir adelante llegando a este punto en mi vida donde un ciclo está por concluir, es por ello que me agradezco, por nunca rendirme y seguir trabajando en mí misma dando una mejor versión de mí y por lograr lo que me propongo en mi vida.

Agradecimiento Sarahí

Principalmente agradezco a mis papás Enrique Rocha Mejía y Graciela Alvarez Alvarez y a mi hermana Joanna Paola Rocha Alvarez, por que ellos me han brindado su apoyo en todo momento que lo he necesitado, dándome de su sabiduría, amor y paciencia, gracias por eso y más los amo mucho y admiro, son muy importante para mí, gracias.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México ya que me ha dado la oportunidad de conocer grandes personas como profesores, compañeros y colegas, también agradezco que me ofreció grandes enseñanzas: intelectuales, culturales, deportivas, sociales y tecnológicas.

Agradezco a nuestro director de tesis el Dr. Felipe Uribe y nuestra asesora Mtra. Isaura Lopez por su paciencia, su comprensión y su asesoramiento que me ofreció antes y durante la realización de esta tesis, gracias

Agradezco a Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) por el proyecto PAPIIT IN303318 por darme la oportunidad de pertenecer y colaborar en la investigación y poderlo presentar en el presente documento.

Agradezco a cada uno de mis profesores con los que he cursado materias, que me han ayudado a lograr mis objetivos y ser mejor en el ámbito escolar, social y laboral.

Agradezco especialmente a los siguientes profesores que considero que han dejado una gran huella en mi enseñanza, compartiendo cada uno su sabiduría, enseñando que las pequeñas cosas hacen la diferencia, el primero es Jorge Alvarez Martinez que más que un profesor fue un amigo y un padre en la carrera, gracias. Al Dr. Jaime Grados que me enseñó a amar la capacitación y estar orgullosa de mis logros, al Mtro. Gabriel Jarillo que me enseñó a tener confianza en mí al momento de exponer y expresar, a la Lic. Mirna Ongay me enseñó a ver por la seguridad mía y de quienes me rodean.

Agradezco a mi compañera de tesis y mejor amiga Aline Reyes Vicuña que a pesar de las adversidades que pasamos en la elaboración de tesis y en nuestras vidas, seguimos juntas y siendo un gran equipo, gracias.

Agradezco a todos mis amigos que he conocido en mi vida, porque cada uno me ha enseñado algo, que me ha ayudado en mi crecimiento académico y personal, gracias.

Agradezco a cada uno de los 600 participantes que fue tan amable de ayudarnos a contestar los instrumentos investigados en la presente tesis.

Me agradezco a mi por no darme por vencida y seguir luchando por ser mejor persona en todos los ámbitos.

¡GRACIAS!

Resumen

La presente investigación está enfocada en la conceptualización y desarrollo multidimensional del factor de riesgo conflicto trabajo- familia y los factores compromiso organizacional y satisfacción laboral para la construcción de instrumentos. Entendiendo que los factores psicosociales es un tema de suma importancia, pues en la actualidad los factores de riesgo son considerados como alteraciones y daños que afectan al estado físico y psicológico de la persona en su ambiente de trabajo, por ello se tiene que tomar un preventivo o estudio dentro de la población para que el desarrollo de la organización no se vea afectado por estos aspectos. Por ello se realizó una investigación de tipo cualitativa fundamentada en la que se utilizó una aplicación de un instrumento de escalamiento multidimensional, a una muestra de 600 trabajadores de la población de la Ciudad de México, mayores de 18 años y con una experiencia laboral mayor de 6 meses; con el objetivo de entender la conceptualización y desarrollo multidimensional del factor de riesgo conflicto trabajo- familia y los factores compromiso organizacional y satisfacción laboral para la construcción de instrumentos. Por último, se llevó a cabo el análisis estadístico de cada factor y sus dimensiones para obtener la comparación entre la literatura y lo obtenido en el escalamiento multidimensional. Concluyendo que los grupos encontrados en el escalamiento multidimensional complementan las definiciones obtenidas en la literatura.

Palabras clave: Escalamiento multidimensional, Factores Psicosociales, Conflicto Trabajo - Familia, Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral.

Introducción

La salud mental y física de los trabajadores, es esencial para desempeñar de manera productiva su labor, por esto la psicología comenzó a tomar consciencia del desarrollo de la persona trabajadora en su centro de trabajo, siendo así que comenzó a surgir la salud organizacional, definiéndose como la conservación del bienestar físico, social y mental de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, un ambiente adecuado para una convivencia armoniosa entre compañeros de trabajo.

Naciendo así las condiciones en las que se desempeña el empleado en su lugar de trabajo y empezando a preocuparse por las condiciones en las que se ve afectado como lo son el ambiente organizacional, la ergonomía, las normas del trabajo, los protocolos, los factores psicosociales, entre otros. Los factores de riesgo psicosocial son los que hacen que el trabajador se vea expuesto a ambientes laborales adversos y que pueden dañar su integridad como persona individual y que a su vez se ve afectado el ambiente de trabajo.

El presente proyecto se basa en el factor de riesgo Conflicto trabajo - familia y en los factores compromiso organizacional y satisfacción laboral, con el fin de aportar un sustento para la elaboración de un instrumento válido en la población mexicana y que contribuya al estudio de los factores de riesgo psicosociales que se presenten en las organizaciones.

Se realizó una investigación cualitativa fundamentada, por medio del escalamiento multidimensional, utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 2.0 para Windows. Se realizó un estudio de escalamiento multidimensional (Proxscal) para obtener la representación gráfica de los factores evaluados. con ello se obtuvieron como resultado grupos de palabras, las cuales se

compararon con la literatura.

Es importante mencionar que la presente investigación reviste una gran importancia tanto a nivel práctico como académico. Ello debido a que se convierte en una herramienta de investigación para futuras investigaciones sobre factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales, la cual puede ser tomada en cuenta para implementar en futuros planes de mejora en instrumentos elaborados para la investigación de ellos.

La presente tesis está dividida por capítulos. El primer capítulo aborda la historia de la psicología Organizacional en el mundo y en México; en el segundo capítulo retomado la psicología organizacional, enfocándose en la salud del trabajador, tomando en cuenta las definiciones de la psicología de la salud organizacional y la importancia de la NOM- 035. El tercer capítulo está enfocado en el surgimiento de los factores de riesgo psicosocial y en la importancia que implica en la salud del trabajador. En el cuarto capítulo se explica el escalamiento multidimensional, el cual es el método ocupado en la presente tesis.

Posteriormente, se presenta la justificación, la metodología y los resultados obtenidos en la presente tesis. Finalmente, luego del desarrollo de cada capítulo se presentan las conclusiones, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Capítulo 1: Psicología organizacional

La psicología se define como el estudio del comportamiento, la cognición, las emociones y la motivación de los humanos y animales (Uribe, 2016). Es una ciencia que está conformada por diversas áreas de estudio, las cuales tienen un impacto en el desarrollo y entendimiento del comportamiento de la sociedad y de los individuos que la conforman, así como en los diversos escenarios donde interactúan, por ello este capítulo está enfocado a las Psicología Organizacional.

En este capítulo se tomará como referencia diversos autores para poder tener un panorama completo de su historia, su conceptualización y las ramas de estudio que la conforman.

El capítulo comprende de 3 partes, la primera, está conformada por la historia universal sobre la psicología organizacional; la segunda parte, está enfocada a la integración y desarrollo del inicio de la psicología organizacional en México, y por último se abordará la definición y entendimiento de la psicología organizacional, tomando en cuenta a diferentes autores y nuestra opinión.

1.1 Historia de la psicología organizacional

La psicología organizacional tuvo sus orígenes en los primeros años del **siglo XX**, debido a los intereses profesionales de los primeros psicólogos. En América se inclinaron por los problemas de la selección y colocación del personal. Esta fue una característica de la mayor parte de la labor psicológica aplicada en el ejército durante la Primera Guerra Mundial (Vargas 2007). Durante los procesos bélicos, Robert Yerkes logró introducir a la psicología como una rama de importancia y como presidente de la

APA, asignó a la profesión cometidos relacionados con el esfuerzo de la guerra (Casas, 2015), propuso formas de seleccionar reclutas y de asignar trabajos adecuados dentro del ejército y junto con un comité de psicólogos investigan la motivación del soldado, su moral, problemas psicológicos, incapacidad física y disciplina (Casas, 2015).

En un artículo sobre cómo los telegrafistas profesionales desarrollan su habilidad en el manejo del código Morse, se comentó que los psicólogos deberían estudiar funciones y actividades concretas tal y como aparecen en la vida cotidiana; el examen de las habilidades reales se centró como la base para desarrollar una psicología científica (Aguilar y Vargas, 2009), hasta llegar al uso de las pruebas psicológicas para la clasificación y colocación de los militares, así como de personal que contribuyeron en gran medida a que diversos sectores del público se familiarizaron con la eficiencia de las pruebas psicológicas (Vargas 2007). Frederick Taylor y Frank Gilbreth rediseñaron trabajos, desarrollaron programas de entrenamiento y utilizaron métodos de selección para aumentar la eficiencia de los empleados (Casas, 2015). Hawthorne determinó la relación entre las condiciones de trabajo (como la iluminación y la temperatura) y la eficiencia del trabajador manifestada por la incidencia de fatiga y monotonía (Vargas, 2007). Al combinar la psicología con intereses concretos surgió la Psicología Organizacional (Aguilar y Vargas, 2009), así se establecieron los principios, siendo esta la que actualmente se conoce.

Anteriormente, los primeros psicólogos en este campo fueron Psicólogos Experimentales que estaban interesados en la aplicación de los nuevos conceptos en diversas áreas del comportamiento, posteriormente se adoptó el nombre de Psicología Industrial por la época en la que se desarrollaban, que fue la Revolución Industrial.

En 1910, la Psicología Industrial se convierte en una especialidad de la psicología, pero se hizo oficial hasta 1970 (Casas, 2015). A partir de la Segunda Guerra Mundial se conoció a la Psicología Industrial, como Psicología del Trabajo; actualmente se conoce como Psicología Organizacional, pues se desarrolla en todos los ámbitos de la organización, ya sea del sector público o iniciativa privada (Quintero, 2014). La psicología industrial es hija de la necesidad, ya que surgió por primera ocasión a raíz de la imperiosa exigencia de resolver un problema práctico (Schultz, 1996, 7), especialmente interesada por la solución de problemas y orientada al cliente. Por ejemplo, el caso del desarrollo del Factor Humano a partir del requerimiento de la tecnología del armamento en la II Guerra Mundial, o el desarrollo de modelos psicológicos de la motivación, orientada a predecir el rendimiento laboral (Díaz, 1998), fueron estos los problemas que en su tiempo tuvieron gran impacto y a su vez una necesidad por entender el origen de estas problemáticas, para su mejor resolución.

Lo que dice el autor **Luis Díaz (1998)** es que la psicología del trabajo y de la organización es considerada una subdisciplina de la psicología, ya que la psicología clásica o base, por así decirlo, se enfoca en áreas como Psicología Fisiológica, Psicología Cognitiva, Psicología Evolutiva, Psicología Social, Psicología de la Personalidad. Por otra parte, la Psicología del Trabajo u Organizacional se apoya en la Psicología Social, ya que está relacionada con un grupo de personas que forman un entorno o contexto, por lo que la Psicología Organizacional corresponde a una subdisciplina.

Antes de que la psicología organizacional fuera nombrada de esa manera, era conocida como psicología del trabajo, pues se refería más a un trabajo individual y a un estudio que solo incluye a un trabajador. No obstante, después se categorizó como el estudio ya no solo de un individuo, sino como un grupo de personas en un contexto social, que tienen en común una conducta de trabajo o labor en grupo.

Peiró (1990 (pp. 27)) señala que la Psicología de las Organizaciones no es una mera aplicación de los conocimientos adquiridos en la investigación de laboratorio. En este sentido, la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones consistiría en una disciplina capaz de desarrollar conocimiento básico sobre el comportamiento humano individual y social, además de promover la intervención profesional dentro de este campo de aplicación, y proveer de conocimientos y técnicas a quienes han de intervenir.

Porter, Lawler y Hackman (1975) dicen que el campo de la conducta organizacional ha estado históricamente orientado hacia aspectos empíricos o prácticos, más que en aspectos teóricos.

Ahora bien, ¿cómo surgió la psicología organizacional en México?, a continuación, se describe cómo la psicología organizacional y sus primeros acercamientos, así como aplicaciones fueron surgiendo a medida que pasaba el tiempo e iba en evolución la psicología propiamente en el país.

1.2 La psicología organizacional en México

La historia de la psicología en México data de 1843, cuando se fundó por primera vez la cátedra de psicología en México (Álvarez, 2011). En 1910 se inauguró la cátedra de psicología en la Universidad Nacional de México.

Fue así como la psicología tuvo mayor expansión en el país, desarrollando diversos campos de aplicación, como son la pedagogía o psicología educativa, neurociencias, y la psicología del trabajo. Se puede decir que la psicología en México se ubica a finales del siglo XIX y principios XX, con el periodo histórico llamado Porfiriato (Álvarez, 2011, tomado de Psicología del trabajo de Uribe 2016).

Martínez (1992) comenta que la psicología del trabajo se desarrolló a lo largo del siglo XX, la psicología industrial en México (y en general) se deriva de los avances tecnológicos, la revolución industrial y el orden mundial de avances que se presentaron en el mundo (Uribe 2016).

En Coahuila en el año de 1916 se expidió un decreto en el que se abren departamentos de psicología en oficinas gubernamentales con secciones de trabajo, además se expide una ley sobre accidentes de trabajo y abre la posibilidad de que en los contratos colectivos se establezcan normas para la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa (PTU) (Uribe 2016).

En 1917 la Constitución consagra los derechos sociales de los trabajadores y se comienza a legislar sobre: la jornada de trabajo y condiciones humanas de trabajo, salario justo, garantías para los riesgos de trabajo, el derecho a huelga (Uribe 2016).

En 1923 la psicología del trabajo tiene su primera aparición en México con el primer departamento de selección de personal, fundándose el primer departamento psicotécnico en el Distrito Federal, en este se aplica una adaptación inicial de la Prueba de Binet a candidatos a ingresar al cuerpo de policía y tránsito y a otras dependencias como la Normal Superior (Uribe 2016).

En 1925 el psicólogo David Pablo Boder colaboró con Enrique O. Aragón para traducir y adaptar la revisión de Stanford de la Prueba Binet- Simón en la sección de Psicotecnia del Gobierno del D.F., tiempo después los talleres Gráficos de la Nación publican la 2º edición de la escala, siendo esta la primera adaptación para la selección de personal en México (Uribe 2016).

En 1927 se expide un decreto para crear la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, mismo año en el cual comienza a tomar forma la legislación de las relaciones obrero - patronales (Uribe 2016).

Las leyes laborales de los Estados se unifican y se modifican los artículos 73 y 123 constitucionales en 1929. La Secretaria de Industria, Comercio y Trabajo redacta un proyecto laboral denominado Ley Federal del Trabajo, la cual se aprueba el 18 de agosto de 1931 (Uribe 2016).

En el gobierno de **Lázaro Cárdenas en 1938**, se inicia el auge de la Psicología Industrial en México, la cual se debió a la aceleración de procesos industriales, expansión del sistema económico, aumento de inversiones en el sector privado y en empresas transnacionales, así mismo se crean diversas instituciones descentralizadas.

En este mismo año teléfonos de México funda la primera escuela tecnológica con un gran proyecto enfocado a la capacitación laboral (Uribe 2016).

En 1940 inicia la selección técnica de personal en instituciones bancarias mexicanas; siendo en **1942 Alfonso Quiroz Cuarón** dirigente de áreas de selección de personal en el Banco de México, considerado posteriormente el primer criminólogo mexicano al estudiar conductas antisociales (Uribe 2016).

En 1944 Germán Herrera dirigió las áreas de selección de personal aumentando las áreas de análisis, descripción y evaluación de puestos, mientras Mehel aplica los exámenes para desarrollo del personal (Uribe 2016).

En 1956 Carlos Gómez Robleda imparte la primera cátedra de Psicología Industrial en la UNAM y asesora en psicología laboral al Centro Industrial de Productividad (STPS). Mismo que estuvo en la asociación de Capacitación Mexicana y fue uno de los primeros en impartir clases de psicología laboral en la facultad de psicología.

En 1959 la oficina de encuestas y servicios sociales de **la CFE** practica exámenes de selección de personal y promoción, y se utilizan pruebas como Army Beta, Dominos, WAIS. Así mismo Luis Lara Tapia, Sara Margarita Zendejas y Rogelio Diaz Guerrero asesoran a la CFE en exámenes de selección y promoción de personal.

En 1965 se fundó la primera **Asociación Mexicana de Estudiantes de Psicología Industrial** por Felipe Sánchez, Gerardo Sánchez y Ángel San Román Vázquez quien fue el presidente fundador, este último fue posteriormente participe en

diversos puestos directivos como son el Banco de México, el DIF, SSA, INEA, Asociación Farmacéutica Mexicana entre otros.

Es **Herrera quien en 1966** dirige y crea el primer departamento de psicología industrial en la Escuela de Psicología de la UNAM; siendo posteriormente en 1967 los primeros estudios de posgrado en la Escuela de Psicología relacionados con la psicología clínica, social e industrial (Uribe 2016). Generando nuevas áreas respecto a la selección laboral durante su dirección.

En **1970** se señala en el **art. 132 de la LFT** que la capacitación y el adiestramiento son derechos para los trabajadores con carácter obligatorio para los patrones.

1970 surge también **la Asociación de Psicólogos Industriales** en el Distrito Federal, ante los cambios que se estaban dando y con la inquietud de enriquecer la preparación profesional de los psicólogos orientados al trabajo, y en 1972 se lleva a cabo en la facultad de psicología formalmente la aplicación del plan académico que incluye el área de psicología del trabajo.

En este mismo año se publica el libro de Administración de Recursos Humanos publicado por Fernando Arias Galicia siendo reconocido a nivel nacional e internacional. Arias - Galicia trabajó como director de recursos humanos en empresas importantes, fue consultor, académico, aparte de ser autor de más de 20 libros relacionados con la psicología del trabajo. Sin embargo, su mayor reconocimiento fue el ser pionero en la investigación en psicología del trabajo, siendo miembro del Sistema Nacional de Investigadores con el nivel más alto otorgado por el CONACYT.

En **1973** se lleva a cabo el primer Congreso de psicología industrial en la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional, auspiciado por la Asociación de Psicólogos Industriales A.C. y de manera oficial cambia de psicología industrial a psicología del trabajo (Uribe 2016).

En **1975 Jaime Grados Espinosa** llevó a cabo el primer congreso de Psicología del trabajo en Acapulco, Guerrero con más de 500 asistentes organizado por la API (Asociación de Psicólogos Industriales) con el patrocinio del gobierno federal, actualmente es Profesor de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM, presidente y fundador de la Sociedad de Psicología Aplicada, A.C. (SPA), expresidente y vicepresidente de la Asociación de Psicólogos Industriales A.C. (API), miembro del Colegio Oficial de Psicólogos de Perú y autor de libros especializados en psicología organizacional. Presidente Honorario del Congreso Iberoamericano de Psicología del Trabajo y Recursos Humanos desde mayo de 1996.

Jaime Grados es el primero en crear cursos de psicología del trabajo en la Facultad de Psicología de la UNAM, siendo también reconocido miembro activo de la psicología organizacional, coordinador del área, reconocido capacitador, asesor del Congreso del Trabajo, directivo en la Industria privada, es famoso por diversos libros publicados y por la prueba Frases Incompletas con Aplicación Industrial (FIG). Acreedor del Premio Mexicano de Psicología 2008, por su destacada trayectoria en el ejercicio profesional de la Psicología, otorgado por la FENAPSIME.

En **1981** se realiza el **primer congreso Nacional de Psicólogos en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco.**

Hasta la década de 1980 se realizó un trabajo extenso de recuperación de la memoria histórica en la psicología (Álvarez y Molina, 1981; Valderrama, 1985; Valderrama y Jurado, 1985 y 1987, Ribes, 1986, Galindo y Vorweg, 1985; Galindo, 1988 y 2004, UNAM, 1997). De esta manera, se puede decir que, la investigación que se ha realizado en la psicología es muy joven.

De **1975 a 1996** se desarrollan los centros de evaluación en México (assessment center), este método inició con Villagómez, Montes, Carlos Gómez Rebollar, Ibarra y Uribe - Prado quienes después de proporcionar algunas ideas sobre el método alcanzan en un periodo de 20 años aprox. una aplicación seria en México. Mismos años en los que las consultorías en psicología del trabajo toman fuerza como son DANDO S.A. de C.V., Ingeniería Humana, Sociedad de Psicología Aplicada, Arias Galicia, entre otras.

En **1992** Inicia la Especialidad de Salud en el trabajo en la FES Zaragoza, UNAM; reconocida a nivel internacional y candidata a Centro colaborativo de la OMS.

En **1994 Mauro Rodríguez Estrada** funda la Asociación Mexicana de la Creatividad (**AMECREA**) estudia la creatividad de los mexicanos, el cual posteriormente se acuñó el término para identificar la capacidad de las personas referente al trabajo.

En **2004 El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)** publica la Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación social, donde la psicología del trabajo actualmente busca herramientas para implementarlo y ser incluyente.

En **2005 Carlos Peniche Lara** en la Facultad de Psicología de la UNAM dio la apertura del área de psicología de trabajo a otros campos y actores del área laboral, tomando en cuenta temas de gestión de personal y administración de empresas.

En **2008 Lucy Reidi Martínez y Javier Nieto Gutiérrez**, directores de la facultad de psicología de la UNAM promovieron, desarrollaron y dieron apertura a la especialidad de Salud Ocupacional (Uribe, 2016).

Del 2008 al 2015 se han realizado diversas publicaciones teóricas y psicométricas de textos que hablan sobre la psicología del trabajo en México, como la salud organizacional, violencia y acoso en el trabajo, clima organizacional, entre otros (Uribe, 2016).

Del 2015 al 2021 se ha investigado diversos temas relacionados con la psicología del trabajo como son: la salud, antropología, ergonomía, economía, administración y los derechos de los trabajadores.

En los últimos años las investigaciones están enfocadas en los factores psicosociales en el trabajo y los factores de riesgo psicosociales en el mismo.

Como conclusión de este apartado, se puede decir que la historia de la psicología organizacional no es más que “una historia compartida de la psicología de todo el mundo, pero su desarrollo particular se debe al esfuerzo de gobernantes, empresarios, sindicatos y académicos, aunque, aún se debe de afrontar viejas y nuevas perspectivas laborales frente a diversos problemas” (Uribe, 2016). Por ello el estudio de esta tesis va enfocado a la investigación y comparación de resultados de estudios anteriores y futuros

estudios enfocados en la salud del trabajador, así como desarrollo de la investigación en psicología organizacional en México.

1.3 Definición de Psicología organizacional

La psicología se define como el estudio del comportamiento, la cognición, las emociones y la motivación de los humanos y animales (Uribe, 2016). Retomando lo que se había comentado sobre la subdivisión de la psicología en diversas ramas, se considera a la psicología organizacional como una de ellas. Ésta ha sido definida de diversas formas y por diversos autores, algunos ejemplos y definiciones son las que se mencionan a continuación.

En principio, podríamos definir esta disciplina como el conjunto de áreas que se interesan por el estudio de la conducta de las personas en el lugar de trabajo, y de la práctica en las organizaciones de trabajo (Drenth, Thierry, Willems y De Wolff, 1984; Saal y Knight, 1988; Hollway, 1991; Arnold, Cooper y Robertson, 1995), o como el estudio científico de las relaciones entre el Ser Humano y el entorno de trabajo (Porter Lawler y Hackman, 1975). Las organizaciones son un sistema social complejo que se tiene que estudiar como tal si se requiere lograr alguna comprensión del comportamiento individual (E. Schein, 1982).

Zepeda (1999) define a la psicología Organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas; por otro lado, Mazabel (2000), lo

define como la rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa.

Dunnette y Hough (1995) dicen que nuestro interés es psicológico, y, por tanto, individual. Desde este punto de vista, no nos interesará la conducta de la organización, sino la conducta del individuo en la organización, por lo que la Psicología del Trabajo y las Organizaciones debe preocuparse por el estudio de los procesos individuales, y de las interacciones del individuo con otras unidades sociales (otros individuos, grupos, coaliciones, organizaciones, etc.), con el fin de explicar y predecir la conducta laboral y organizacional, ya sea a nivel de proceso o de resultado.

La Psicología Industrial, ha sido definida por **Guion (1965)** como el estudio científico de la relación entre el hombre y el mundo del trabajo; el estudio del ajuste de la gente a los lugares a los que van, a la gente que se encuentra, y las cosas que hace en el proceso de “hacerse un sitio”. La psicología organizacional según Arnold, Cooper y Robertson (1995), nos ofrece teorías y técnicas directamente aplicables a los problemas prácticos de la vida real.

La psicología del trabajo es un campo de la psicología aplicada, relacionado con el desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo (Uribe, 2016), por lo tanto, se puede decir que el objetivo de la psicología organizacional es la explicación y predicción de la conducta del ser humano en el trabajo.

Dicho esto, la psicología organizacional es el estudio del individuo en conjunto con sus compañeros en un entorno laboral. De cierta forma la psicología organizacional, además de estudiar al trabajador, analiza al grupo de personas dentro de la empresa o institución para lograr un estudio genérico que haga entender el comportamiento de todos, y ayudarlos o apoyarlos para que el sistema sea funcional.

Desde este punto de vista se puede comenzar con la psicología de la salud organizacional u ocupacional, pues surgen los intereses psicológicos sobre el personal y cómo prevenir ciertas afecciones que se originan por las tareas propias del trabajo y entorno laboral, y poder dar una solución y prevención para que la empresa o institución esté en óptimas condiciones para el trabajo.

Capítulo 2: Psicología de la Salud Organizacional

En el capítulo anterior abordamos el significado y la historia de la psicología organizacional, donde se explica el auge que se ha tenido en los últimos dos siglos (Martínez 1992). En la cual se han dado diversos cambios, sociales, económicos, territoriales y con ello un cambio en el ámbito laboral, que nos exige como psicólogos el observar, analizar e identificar el impacto de las condiciones del trabajo que repercuten en la salud del empleado, por ello, en este capítulo nos centraremos en la psicología de la salud organizacional, así como las Normas Mexicanas que fomentan la salud en el lugar del trabajo y la de sus empleados.

Para hablar sobre la psicología de la salud organizacional, se tomará como referencia diversos autores para poder tener un panorama completo de su historia, su concepto y así como las leyes que la sustentan en México.

El capítulo comprende de 3 partes. La primera, se formula la definición de salud y salud organizacional, que incluye la definición de diversos autores y la nuestra. En la segunda, está enfocada en la evolución de la historia de la psicología de la salud organizacional, y por último se abordará la NOM 035 enfocada a los factores psicosociales, su aplicación, y su importancia.

2.1 Definición de salud

A lo largo de la historia el término de Salud se ha modificado y se han incorporado nuevos parámetros para medirlos, **Hipócrates (400-300 a.C.)** fue de los primeros en hablar sobre la salud, pues creía que la salud era un estado de armonía y de

equilibrio relacionado con el respeto a las leyes naturales, y así como lo que afectaba a la mente también afectaba al cuerpo. El equilibrio de los cuatro humores vitales era fundamental para mantener la salud: la sangre estaba relacionada con el corazón, la bilis amarilla con el hígado, la bilis negra con el brazo y la flema con el cerebro. Hipócrates también destacó la influencia del agua, del aire y del lugar, sobre el equilibrio de los humores. En otras palabras, Hipócrates hacía referencia sobre cómo la mente afecta el cuerpo y si la persona estaba en equilibrio, por lo tanto, sus humores serían un indicativo de salud o no. Se debe de decir que él fue considerado el padre de la medicina, en pocas palabras se considera su definición como el inicio del término de la salud.

Dentro del punto de vista religioso, la religión judía, cristiana y católica, hablan sobre la salud, la cual está regida por el estado de ausencia del pecado, dando salvación a ella por medio de una figura divina, se centra en la idea de salvación y sanación. Es decir, si se vive en pecado la persona no es sana, dando curación o sanación por medio de centros de adoración de figuras divinas.

Como concepto universal, se tiene el concepto más aceptado en la propuesta de **la Organización Mundial de la Salud (OMS) 1948**, la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Esta definición data de 1948 y, si bien ha sufrido numerosas críticas, es aún en día la más conocida y aceptada globalmente por la comunidad sanitaria y la población en general.

Mientras que la Real Academia Española define el concepto de Salud como "estado en el que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones" y "conjunto

de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado", según la primera y segunda acepción.

Al unir los significados anteriores podemos definir el término de salud como el estado corporal, espiritual, social y mental, el cual es una homeostasis de la vida y es un derecho que debe ser asumido por el estado.

Hablando de la salud, se puede decir que el derecho a la salud surge al finalizar la Revolución francesa. En **1790**, según afirma Doval, surge con la revolución francesa el nacimiento del concepto de salud como "un derecho que debe ser asumido por el Estado".

Durante la revolución industrial **siglo XVIII**, la Salud era percibida como la capacidad de funcionar, siendo esta necesaria para poder realizar las actividades que exigía el trabajo, sin importar la edad de la persona, mientras cumplieras con las funciones encomendadas.

Posteriormente, tras la **Segunda Guerra Mundial**, la conceptualización de la salud dio un giro gracias a la Organización Mundial de la Salud, ligado todo ello a la Declaración de los Derechos Humanos, donde el ser humano tiene derechos a recibir atención a la salud y derecho a un trabajo digno.

De acuerdo a **Alma Ata (1978)**, define la salud, como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, siendo un derecho humano fundamental, y el logro del grado más alto posible de salud, es un objetivo social sumamente importante en todo el mundo, cuya

realización exige la intervención de muchos otros sectores sociales y económicos, además del de la salud.

Según **Dubos (1975)**, la salud es el estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones de ese medio.

De acuerdo con **Briceño-León (2000)**, la salud es la síntesis de una multiplicidad de procesos, de lo que acontece con la biología del cuerpo, con el ambiente que nos rodea, con las relaciones sociales, con la política y la economía internacional.

Adicionalmente (Parra, 2003), asegura que la salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiente en que viven y trabajan.

Para **Juárez (2011)** la definición de salud, al igual que los procedimientos para mantenerla o recuperarla tiene como fundamento, que todas las personas poseen un grado de salud y que dicho concepto tiene numerosas formas en que las personas en ciertos momentos de la vida poseen diversas variables, todos estos aspectos deberían dirigir a un concepto único de la salud.

Retomando las definiciones anteriores se puede decir que la salud es un concepto de lo que la homeostasis abarca; siendo diversas áreas de la vida humana, como el bienestar, la relación entre lo psicosocial, político, económico, cultural, científico, biológico, adaptativo, cognitivo y psicológico, el cual permite que el ser humano tenga el equilibrio para alcanzar una vida digna.

2.3 Definición Salud Organizacional

El trabajo ha sido una actividad esencial en la vida diaria, por ello, hablar del trabajo está vinculado con el estudio de la salud mental y física de los trabajadores, ya que la salud es esencial para desempeñar de manera productiva su labor, por esto el presente trabajo se centrará en la psicología de la salud organizacional.

Figura 1

Conceptualizaciones de la Psicología de la salud laboral en distintas épocas

Autor	Definición
la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1950)	La salud organizacional consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores, prevenir todo daño a la salud por las condiciones del trabajo, protegerlos en sus empleos, contras los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma adaptar el trabajo al hombre y a su actividad.
National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)	La psicología de la salud organizacional tiene como objetivo la aplicación de la psicología en pro de la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. (Salanova, Martínez, Cifre y Llorens, 2009)

<p>el comité mixto OIT y la OMS en Benavides, Ruiz y García (2000)</p>	<p>La actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo y cada hombre a su trabajo.</p> <p>los objetivos de la salud organizacional son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la protección de los trabajadores contra todo riesgo que perjudique su salud y que pueda resultar de su trabajo o de las condiciones en que éste se efectúa. • Hacer posible la adaptación física y mental de los trabajadores, en particular su colocación en puestos de trabajo compatibles con sus aptitudes, vigilando que haya permanente adaptación. • Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores. (Benavides, Ruiz y García 2000)
<p>Benavides, Ruiz y García (2000)</p>	<p>La salud organizacional es la relación que se da entre salud y trabajo, la cual dependiendo de la dirección que se tome positiva o negativa puede ser virtuosa o viciosa. Se trata de que unas adecuadas condiciones de trabajo repercutan en una conveniente salud laboral, lo cual a su vez desencadenará un alto desempeño y calidad en el trabajo. Si por otra parte la relación es negativa, condiciones inadecuadas de trabajo o incluso la ausencia de éste, puede desencadenar trastornos físicos como psicológicos, accidentalidad y hasta la muerte. (Benavides, Ruiz y García 2000)</p>
<p>Pérez y Milano (2006),</p>	<p>La salud organizacional alude al estado o los sucesos de seguridad física, mental y social en el que están los trabajadores, en donde se prevén medidas de control enfocados a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. Para alcanzar los objetivos de la salud ocupacional se utilizan áreas similares como son: la seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología o la medicina del trabajo todas estas aproximaciones aportan distintas respuestas.</p>

<p>Andrade & Gómez, (2008)</p>	<p>La salud organizacional tiene por objetivo principal la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, así como al tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas del mismo.</p>
<p>Salanova, Llorens y Rodríguez, (2009).</p>	<p>La PSOP se define como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables. Y cuyo objetivo es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional. (Salanova, Llorens y Rodríguez, 2009).</p>
<p>Álvarez, H. F., & Faizal, G. E. (2012)</p>	<p>La salud organizacional y la prevención de sus riesgos son considerados, a nivel mundial pilares fundamentales en el desarrollo de un país, constituyen una estrategia de lucha contra la pobreza, sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones. (Álvarez, H. F., & Faizal, G. E., 2012)</p>
<p>Alvarez Heredia & Faizal Gea Gea, (2012)</p>	<p>La salud organizacional es el conjunto de actividades de salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, la rehabilitación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales (ATEP), a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida. (Álvarez, H. F., & Faizal, G. E., 2012),</p>

Gil-Monte (2012)

La psicología de la salud organizacional es una nueva especialidad de la psicología de carácter básico y aplicado que resulta de la integración de los contenidos de la salud pública con la medicina preventiva, la psicología clínica y la psicología de la salud, aplicado en el contexto de trabajo y de las organizaciones. Para este autor: Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su empleo de vigilia en contextos laborales o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes de trabajo relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública de los gobiernos (Gil-Monte, 2012, p.141).

Nota. Definiciones de diversos autores referente a la salud organizacional

Tomando como referente la Figura 1, donde se resumió todas las definiciones se puede decir que el estudio de la salud organizacional debe incluir tanto los aspectos negativos (el estrés laboral) como los positivos (bienestar psicológico), los cuales son aspectos que afectan al funcionamiento de los empleados en su centro de trabajo y fuera de él.

La salud organizacional de acuerdo con las definiciones anteriores a lo largo de la historia de la vida laboral, está conformada por disciplinas con gran diversidad de ciencias unificadas para conservar la salud física, psicológica y social del trabajador, surgiendo de la demanda por resolver los conflictos presentados en el lugar de trabajo, como son: el ambiente organizacional, la ergonomía, las normas del trabajo, los protocolos, el cuidado de los factores psicosociales, entre otros.

Sus principales objetivos son: el conservar el bienestar físico, social y mental de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, un ambiente adecuado

para una convivencia armoniosa entre compañeros de trabajo y el más importante que es el minimizar los riesgos de trabajos conociendo los factores de riesgos que pueden afectar al trabajador.

2.4 Historia de la Psicología de la salud Organizacional (PSO)

La historia de la psicología de la salud organizacional ha evolucionado durante los años, desde la antigüedad se tiene indicios de ella, por ello en este apartado se presenta un resumen de las fechas que se consideran importantes para entender la salud laboral.

En el **año 4000 a. C.** Se sabe que **Ramsés II**, faraón egipcio proporcionaba las mejores condiciones de trabajo a aquellos que construían su estatua para que al realizarlas fuera con gusto y con ello resultara más estética; estos mismos obreros eran atendidos si sufrían accidentes de trabajo, lo que da pie a los inicios de protección contra riesgos profesionales y sus consecuencias en aquellos que ejecutaban la tarea. (Alvarez y Faizal, 2012).

Podemos ver que desde este tiempo había una tendencia a la protección de los riesgos profesionales y laborales, que al tener estos cuidados habrá una mejor realización en su trabajo, así como beneficios por realizar el mismo.

En el **año 400 a.c.** **Hipócrates** escribió un tratado sobre el aire, el agua y los lugares de trabajo en donde se habla de la salubridad, climatología y fisioterapia en donde se haya las primeras observaciones generales acerca de los factores determinantes de la enfermedad y la importancia del medio ambiente laboral, social y familiar; en este

tratado escribió sobre las enfermedades de los mineros. (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

Galeno, continuador de los escritos de Hipócrates, siguió analizando las enfermedades de los mineros y relaciona visitas al medio laboral en las minas de sulfato de cobre en Chipre, donde reconoce aún sin dar soluciones, los peligros de las neblinas ácidas (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

En el **siglo I d.c.**, **Plinio** el Viejo, escritor romano y alto funcionario del Imperio, hizo sus observaciones sobre la salud de mineros por la exposición al plomo y el mercurio y con ello dio la recomendación, pionera en su época, de usar vejigas de animales como si fuesen mascarillas para proteger a los mineros de los polvos y vapores de los metales y no solo eso también se le atribuye el haber descrito el trabajo de los enfermeros de su época y las patologías asociadas a su actividad (Álvarez, H. F., & Faizal, G. E. 2012). Con lo anterior se puede decir que fue de los primeros intentos de medidas preventivas ante riesgos de trabajo y descripciones del puesto.

En el **año 2000 a.C. En Mesopotamia** hay un auge en la diferenciación de los oficios como son el trabajo agrario y la distribución del trabajo de acuerdo a ello. Se empezó a utilizar el cuero y la madera, la construcción de embarcaciones, el surgimiento de la industria del vidrio, la fabricación de la cerveza, del pan de cebada, los primeros hornos de fabricación de ladrillos, orfebres y forjadores, el uso de hilados, tejidos y teñidos; todo ello generó una gran explotación del trabajador y una gran exposición de los mismos a varios agentes químicos, condiciones térmicas elevadas, exposición a polvos, ruidos intensos y ropa inadecuada al trabajo desarrollado (Alvarez y Faizal, 2012). Lo cual provocó un aspecto sobresaliente hacia la seguridad social, con

el Código Legal del rey legislador Hammurabi, donde se menciona la alta incidencia de las cataratas, que pondrían en evidencia su relación directa con los agentes causales por la utilización del cuero y la madera, la fabricación de embarcaciones y la industria del vidrio, por ello los gobiernos legislaron el trabajo y las relaciones laborales.

En los siglos **XI al XIII**, las condiciones de trabajo en la Europa medieval eran pésimas y se reporta que había una despreocupación general sobre el trabajo y sus efectos nocivos en los individuos, sin embargo se sabe que hubo huelgas y se crearon los gildas o hansas y cofradías que eran asociaciones de los comerciantes para ir de pueblo en pueblo, formando caravanas para protegerse dictando normas para el apoyo mutuo; estas cofradías no se caracterizaban sólo por intereses religiosos, sino además buscaban defender el derecho de producción del gremio y regular los oficios, logrando conseguir facultades para legislar derechos laborales, entre otros asuntos, sobre riesgos en el ejercicio del oficio, lo que sirvió de inspiración para que artesanos y comerciantes empezaran a conformar gremios (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

Durante este periodo **1453 a 1914** suceden grandes acontecimientos y hechos históricos como la Revolución Industrial, la aparición del capitalismo, la declaración de los Derechos Humanos, entre otros, en cada etapa hubo un avance en la protección al trabajador, se crean leyes a favor de éste y en la prevención de accidentes y enfermedades, lo cual generan un mejor ambiente para los trabajadores (Alvarez y Faizal, 2012).

Entre 1413 y 1417, hay un incremento de leyes para la protección de los trabajadores, donde se dictaminan las Ordenanzas de Francia, siendo posible encontrar

esbozos de una reglamentación para el mejoramiento de la salud de la clase trabajadora, por consecuencias de las nuevas enfermedades y el incremento a los accidentes de trabajo (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

En 1473 Ulrich Ellembog publicó un escrito en que describe algunas enfermedades profesionales y síntomas sobre envenenamiento por plomo y mercurio en los mineros, y propuso algunas medidas preventivas para los orfebres (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

En 1567 Paracelso, médico y alquimista suizo. Dio a conocer su obra acerca de la tisis y otras enfermedades de los mineros que consta de tres volúmenes, en donde expone la primera monografía dedicada a las enfermedades de las ocupaciones, en donde estableció que la tos, la disnea y la caquexia se deben a los vapores y condiciones térmicas dentro de las minas; también describió algunas patologías de los metalurgistas; realizó descripciones sobre silicosis e intoxicaciones por plomo y mercurio(Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

En el siglo XVII se inventaron las prótesis para corregir las secuelas de los accidentes. En este mismo siglo surge el Padre de la Medicina del Trabajo, **Bernardino Ramazzini**, nacido en Capri en 1633, estudió medicina y filosofía, ejerciendo la docencia, es considerado el padre de la Salud Ocupacional, por darse a conocer, por medio de su gran obra “De morbis artificum diatriba”, donde explica las enfermedades ocupacionales de los obreros, en el cual analiza más de 54 profesiones, basado en la observación y en la respuesta a una pregunta simple, la cual es: ¿Cuál es tu ocupación? Con esta pregunta el hizo la descripción de la forma de vida de los obreros, sus

patologías y carencias y realizó acciones que en la actualidad todavía persisten entre las recomendaciones para la salud laboral, las cuales son:

- Descansos intercalados en trabajos de larga duración
- Cambios de postura
- Evitar posiciones viciosas al trabajador
- Condenó la falta de ventilación y las temperaturas extremas
- Preconizó que en ambientes llenos de polvo los trabajadores a falta de un sistema de extracción conocido deben trabajar con las espaldas hacia la corriente y en salas espaciosas
- Por último evocó la necesidad de limpieza adecuada para cada ocupación, el tipo de ropa recomendable y su cuidado pertinente.

A partir del **siglo XVIII**. Surgen los gremios en las ciudades, en donde los trabajadores de cualquier sector artesanal, zapateros y tejedores, estaban obligados a formar parte de asociaciones que controlaban toda su actividad, de manera que las mercancías fabricadas en otros lugares no entraban a su ciudad (Alvarez y Faizal, 2012).

Dentro de los años **1760 a 1830** ocurre la Revolución Industrial hay un auge de la industria, es fácil deducir que hubo un aumento de los riesgos ocupacionales, con respecto a la medicina laboral sigue teniendo gran difusión la obra de Ramazzini (Alvarez y Faizal, 2012).

En los años de **1800 y 1828 Robert Owen** al darse cuenta de las necesidades de los trabajadores, pone en marcha su programa para el mejoramiento ambiental, social, educacional y moral, otorgándoles mejores condiciones del trabajo como son: el reducir la jornada de trabajo, capacitación laboral, instalaciones escolares para los hijos de los trabajadores, también fue él quien dio las pautas para no permitir el trabajo a menores. Por ello elevó los salarios, sentó las bases de una seguridad social mutualista y proporcionó a los obreros condiciones dignas de vivienda, sanidad y educación. Sus ideales lo llevaron a pensar en el Estado como impulsor de las reformas sociales necesarias (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

A **finales del decenio de 1820 las** trabajadoras de la industria textil en Estados Unidos se empezaron a movilizar a favor de la reducción de la jornada de trabajo. A finales del siglo XIX los sindicatos mineros de Estados Unidos y Canadá crearon hospitales, consultas y cementerios para sus afiliados (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

Entre 1837 y mediados del siglo XIX el llamado Movimiento Cartista supone una versión más organizada del Movimiento Obrero. Su nombre se deba a la denominada Carta del Pueblo, que era una petición elevada al Parlamento en la que se pedía el Sufragio Universal y el voto secreto, documento que llegó a conseguir el apoyo de miles de obreros y que revelaba el deseo de democratización del sistema político británico, el movimiento obrero deseaba participar en la política y desde ahí por medio de las leyes en el Parlamento, mejorar las condiciones de vidas de los obreros (Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

Entre el periodo de 1800-1890 Edwin Chadwick, fue el impulsor principal del Informe sobre las condiciones sanitarias de la clase trabajadora de la Gran Bretaña de 1842, estudio que implantó las bases para la protección de los pobres de ese país; las ideas de este conocido reformador fueron incluidas tiempo después a la legislación, instaurando la supervisión nacional de la salud, la seguridad y los problemas convivenciales. Estas aportaciones contribuyeron a que los médicos cambiarán su perspectiva de lo individual a lo colectivo y su obra fue inspiración para los reformadores del siglo XIX de Europa y Estados Unidos de Norteamérica. En el libro plantea con nitidez que no buscaba aliviar los efectos por las malas condiciones sino la transformación de las causas económicas, sociales y corporales. Logrando con ello en el año de 1842 limitar a 12 horas las jornadas de trabajo(Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

A principios de siglo, en Inglaterra, Sir Thomas Oliver escribió: *Ocupaciones Peligrosas*, seguida más tarde por la obra *Enfermedades Propias de los Oficios*, en 1908, con lo que la Medicina Laboral se difundió por todo el mundo iniciándose la creación de grupos médicos de estudio dedicados a la atención de estos problemas (Alvarez y Faizal, 2012).

En **1919** surge la medicina laboral con el **tratado de Versalles**, en el cual establece en su fracción XII la importancia de esta, los cuales posteriormente regirán a la Organización Internacional del Trabajo, fue creada con el objeto de fomentar la paz y la justicia social, mejorar las condiciones del obrero, promover la estabilidad económica y social(Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

En **1950 el comité Mixto de la OIT** fija los objetivos de la medicina laboral siendo la “promoción y conservación del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención de la salud promoviendo las condiciones adecuadas del medio laboral, la protección de los trabajadores y la disminución de riesgos laborales, en resumen, la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.” (Alvarez H & Faizal G, 2012).

En **1990 se crea la disciplina de la Psicología de la Salud Ocupacional** por la Asociación Psicológica Americana (APA) y el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) la cual hace referencia sobre la aplicación de los principios psicológicos en el mejoramiento de la calidad de la vida laboral, y la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, abordado la relación entre los factores psicosociales, el estrés laboral y la calidad de vida del trabajador(Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A. 2016).

Como podemos observar el desarrollo de la salud laboral a lo largo de la historia ha sido constante, aunque un tanto lento, pero siempre ha estado presente la salud del trabajador, así como sus consecuencias de ello se han expedido leyes sobre accidentes de trabajo que van a la par del crecimiento industrial, social y tecnológico. Por ello se han incrementado las leyes de protección a los trabajadores.

2.5 NOM- 035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo -

Identificación, Análisis y Prevención

De acuerdo con Uribe (2018) la salud mental de los trabajadores está en el equilibrio profesional de los encargados de las áreas de administración del Recurso Humano a partir de la conceptualización clara, ética y responsable.

En el apartado anterior, históricamente la salud del trabajador se ha centrado en los riesgos físicos, químicos y ambientales; así como los daños directos que suelen provenir de tales factores, como consecuencias provocan accidentes y enfermedades laborales o relacionadas con el trabajo. Es por ello que se han generado legislaciones mundiales y propias de cada país, que están preocupados principalmente en hacer leyes, legislaciones y normas para prevenir y controlar tales riesgos psicosociales, biológicos, químicos y ambientales. Como ya lo vimos las primeras legislaciones estuvieron centradas en los accidentes. Por ello podemos decir que la salud laboral es un derecho, en otras palabras, es el reconocimiento de que los trabajadores no deben ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud. Uno de sus objetivos es el tener delimitadas las condiciones del trabajo para evitar un deterioro de la salud del trabajador y con ello su rendimiento.

Actualmente los países han formado organismos encargados de ejercer la salud organizacional, México también lo ha hecho desde hace años, se han creado instituciones de salud para los trabajadores como es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE). Estas instituciones están encargadas de fomentar la salud integral, no sólo de la clase trabajadora sino también la de sus familias. Ambas están

regidas bajo las leyes que se encuentran dentro del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y que es aplicado bajo la normatividad de los artículos de La Ley Federal del Trabajo, así como las leyes inherentes a cada una de las instituciones.

Los especialistas en salud laboral deben generar un programa de salud ocupacional que está constituido por la planeación, organización, ejecución y evaluación para mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores, con el fin de evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Por ello se debe de tomar en cuenta las leyes y normas vigentes en México, por ejemplo:

Las normas mexicanas emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en los últimos años se han dado a conocer por su importancia en la seguridad para el trabajador. Poniendo en marcha una de las normas más relevantes para este trabajo, como lo es la NOM-035 la cual entró en vigor el 23 de octubre del año 2019, teniendo como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

Figura 2.

Factores de riesgos psicosociales de la NOM- 035-STPS-2018, Factores de Riesgo psicosocial en el Trabajo - Identificación, Análisis y Prevención

Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
		Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
	Falta de control sobre el trabajo	Cargas contradictorias o inconsistentes
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo
		Insuficiente participación y manejo del cambio
	Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo
Interferencia en la relación trabajo-familia		Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo		Liderazgo
	Características del liderazgo	
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia	Violencia laboral
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

Nota. Adaptado del Diario Oficial de la Federación, Norma Oficial Mexicana, NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo psicosocial en el Trabajo - Identificación, Análisis y Prevención, (https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/201).

Esta norma oficial mexicana, rige en todo el territorio nacional y se debe aplicar en todos los centros de trabajo, para ello se da una clasificación para la correcta interpretación y aplicación; los centros de trabajo tienen como obligación cumplirla, sin embargo, existen limitantes al cumplir algunos capítulos, esto depende al número de trabajadores de la organización:

Por ello depende el tamaño de la empresa, se deberá de entregar la evidencia documental pertinente de la NOM-035, a continuación, se resume las implementaciones

de cada centro de trabajo dependiendo el tamaño, ya sea 15 trabajadores, 16 a 50 trabajadores y de 51 o más trabajadores.

Todos los centros de trabajo deberán cumplir:

- Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales
- Establecer las políticas y medidas de prevención de Riesgo Psicosocial y Violencia Laboral y las de promoción de un Entorno Organizacional Favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.
- Difundir la información entre los trabajadores acerca del análisis, los resultados y las acciones preventivas y correctivas de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.

Los centros de trabajo que solo cuentan con 15 empleados; deberán cumplir las anteriores obligaciones descritas en la NOM-035.

Los centros de trabajo que cuenten con 16 – 50 empleados; aparte de cumplir las anteriores obligaciones descritas en la NOM-035 deberán cumplir con la realización de exámenes médicos a aquellos trabajadores a los que se les detectó algún trastorno psicosocial que pudiera tener repercusiones en la salud física.

Los centros de trabajo que solo cuenten con 51 o más Trabajadores; aparte de cumplir las anteriores obligaciones descritas en la NOM-035 descritas en el párrafo anterior, deberán cumplir con la Identificación y análisis de los factores de riesgo

psicosocial, y evaluación del entorno organizacional y las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable.

Se puede resumir que la NOM-035 nace por los acuerdos y reglamentos nacionales e internacionales, que México ha reunido en materia de justicia laboral, competitividad y comercio; la cual busca que los centros de trabajo identifiquen sus áreas de oportunidad para prevenir, reducir y eliminar todos aquellos factores de riesgo psicosociales que están presentes en el centro de trabajo, ya que pueden impactar de forma negativa en la salud de los trabajadores y por esto en el momento que ya hayan sido identificados cada centro de trabajo definirá la mejor estrategia para implementar acciones correctivas de acuerdo a sus capacidades. De la misma manera, busca la participación de los trabajadores para que se involucren en la construcción y promoción de un entorno organizacional propicio para su crecimiento tanto profesional como personal.

Para resumir este capítulo, se puede decir que la salud ocupacional es una disciplina con gran diversidad de ciencias unificadas para conservar la salud física, psicológicas y social del trabajador, podemos decir que surge por el cambio continuo de las actividades del trabajo, por ello se enfocan en resolver los conflictos presentados en el lugar de trabajo, como son: el ambiente organizacional, la ergonomía, las normas del trabajo, los protocolos y el cuidado de los factores psicosociales.

Las normas, leyes y legislaciones de cada nación, ocasiona que los centros de trabajo de cualquier índole se han beneficiado, debido a que es más económico prevenir ciertos riesgos de trabajo y evitar que se presenten enfermedades, ya que se evita el

ausentismo, la incapacidad e incluso la muerte de los trabajadores, si no hubiese esto, habría grandes pérdidas económicas.

La psicología de la salud ocupacional tiene como objetivo, la prevención de accidentes e incidentes, la investigación sobre las condiciones que provoquen posibles accidentes en los trabajos, la elaboración de programas de entrenamiento para evitar o corregir accidentes y divulgación de las normas para evitarlos. Dando pie a que las instituciones en las que se trabaja tengan el deber de proveer el bienestar y la salud de los trabajadores. Lo que tiene como consecuencia de manera positiva la productividad, la claridad de los procesos y con ello una satisfacción y permanencia en el lugar de trabajo.

A continuación, se explican cuáles son los riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, así como sus consecuencias de no tener un control sobre ello y cómo prevenirlos.

Capítulo 3: Factores Psicosociales

En el capítulo anterior abordamos el significado y la historia de la psicología de la salud organizacional, en donde lo abordamos con las definiciones de qué es salud y que es la psicología de la salud organizacional, llegando a abordar la Norma Oficial Mexicana (NOM-035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo - Identificación, Análisis y Prevención).

En este capítulo abordaremos los factores de riesgo psicosocial que se utilizan para la evaluación de este constructo, así como las consecuencias que atraen si no son prevenidas.

El capítulo comprende de 10 partes, las cuales las primeras 3 partes, están enfocadas a la historia y definición de los factores de riesgo psicosociales, la cuarta parte se define cuáles son los factores de riesgo psicosocial. En la quinta parte está enfocada a describir los efectos y las consecuencias de las organizaciones al no tener medidas preventivas. En la última sección se enfoca a la prevención de los factores de riesgo psicosocial.

3.1 Historia del concepto: Factores psicosociales

Para comenzar a escribir sobre qué son los factores psicosociales hay que determinar cómo fue que comenzó la conceptualización del término propio. Es preciso decir que el desarrollo de los movimientos sindicales en el siglo XIX fue el primer proceso histórico que afectó a la mejora de las condiciones laborales, ya que por ello se tomó conciencia por parte de las empresas sobre los accidentes y enfermedades del trabajo, surgiendo así las legislaciones del estado sobre el tema de la salud laboral (Moreno y Gorrosa, 2013), generando a su vez que en la actualidad se tome en cuenta la

importancia de, que son los factores psicosociales y su estudio dentro del trabajo para la mejora y prevención de riesgos.

Comenzando con un poco de historia, uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984 (Moreno, 2010), el cual surge de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia de los efectos de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores. Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) (Tomado de Moreno y Gorrosa, 2013). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador.

En 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, pero es en la década de 1980 cuando se producen las primeras obras colectivas y oficiales, comenzando a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema de los efectos del trabajo y la salud en la organización (Moreno, 2010); existen tres formas prevalentes de referirnos a ellos, el primero son los factores psicosociales, el segundo es factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y por último son los riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e

incluso hay diferencias entre estos que pueden ser notables, lo cual se determinará y definirá a continuación.

3.2 ¿Qué son los factores psicosociales?

La OIT (1984) define a los factores psicosociales como conjuntos de percepciones y experiencias del trabajador, que incluyen, factores individuales o personales, como las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Los factores también pueden ser externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del lugar de trabajo, y que repercuten en él (Patlán, s.f.), es por ello que 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 otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (citado de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, p. 5).

Carayon, Haims y Yang (2001) definen a los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores (Moreno, 2010). Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, así como sus contextos sociales y organizacionales (citado de Salud laboral. Riesgos y bienestar laborales. 2013, p. 36).

Martín Daza y Pérez Bilbao (1997), (citado de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, p. 6), los definen como las condiciones que están presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y

que tienen capacidad para afectar el bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

Resumido en otras palabras y referenciado por los Factores psicosociales en el trabajo (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984). La siguiente imagen representa lo que son los factores psicosociales.

Figura 3
Factores psicosociales en el trabajo



Nota: OIT. 1984. Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>

Como se puede ver en la imagen, los factores psicosociales en el trabajo se derivan de las interacciones, a su vez proceden de condiciones del ambiente de trabajo,

las condiciones de la organización la cultura y costumbres, influyendo tanto en el rendimiento, en la salud y la satisfacción de la persona.

De toda la literatura y de algunos autores se puede mencionar que los factores psicosociales son aquellos que se basan en el entorno psicosocial como las condiciones de trabajo, el clima laboral, condiciones del ambiente, agentes estresantes, etcétera; los factores individuales, que engloba su cultura, su personalidad, la conducta, así como las creencias; y por último se puede decir que existe un factor derivado de la interacción entre trabajadores, que esta puede ser negativa o positiva y que tiene un efecto psicológico en las personas, su clasificación y organización depende del enfoque en que se desarrolle en el ambiente laboral, ya sea para el desarrollo de la satisfacción laboral, así como para la productividad.

¿Cuál es la diferencia entre factor y proceso psicosociales?

Primeramente, es importante saber que es un proceso psicosocial y en qué consiste, si bien es definido como la interacción entre las personas, grupos sociales, organizaciones, la familia y las comunidades. En las que se generan toda clase de relaciones sociales. Mostrando los sentimientos de las personas, la manera de pensar, las tradiciones de representarse en el mundo, de este modo, los procesos psicosociales pueden afectar a las relaciones entre los miembros del grupo (Martínez, J, 2010).

Se describen dos modelos de procesos psicosociales:

El modelo de Buunk y Schaufeli (1993) presenta como fuente de estrés, no solo la percepción de un desequilibrio en los intercambios sociales, sino también la incertidumbre y falta de control sobre los resultados (Jiménez, M. 2013).

El modelo de Harrison (1983) que expone en su Modelo de Competencia Social. Motivaciones que, según afirma el autor, se encuentran muy elevadas al iniciarse su vida profesional pero que con el paso de los años disminuyen, siendo esto más frecuente en personas con mucha confianza en el alcance de sus objetivos, necesidad de reconocimiento hacia su trabajo y búsqueda de promoción y crecimiento profesional (Jiménez, M. 2013).

A diferencia entre factores y procesos psicosociales es que los factores se enfocan al entorno refiriéndose al espacio y condiciones ambientales en las que la persona se encuentre laborando, sin embargo, los procesos se enfocan mayor mente a las relaciones e interacciones que las personas tengan con sus compañeros de trabajo, dejando de lado sus condiciones ambientales y enfocándose más a temas personales o de índole social.

Es por eso mismo que nos enfocaremos en los factores de riesgo psicosociales ya que el proyecto está intenta evaluar el cómo el trabajador se siente en su medio ambiente de trabajo, más que en las interacciones que llegue a presentar directamente con sus compañeros, no obstante, no es un tema que tenga que ir del todo desligado, pues es parte del ambiente de trabajo.

3.3 Factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales de riesgo son determinados cuando los trabajadores están expuestos a riesgos que pueden ser físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos que se encuentran presentes en las actividades laborales (Álvarez y Faizal, 2012).

Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) definen riesgo psicosocial como “aquellas variables asociadas a aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que, al entrar en una inadecuada interacción, aumentan la probabilidad de enfermedad física, mental y social, lesión o daño en el trabajador” (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

Como se mencionó anteriormente, todos estos factores conducen a una ruptura de la salud del trabajador que puede ocasionar accidentes y enfermedades relacionadas con el ambiente laboral.

Antes de entrar a una definición precisa, tendríamos que entender primeramente que es un riesgo, el cual de acuerdo con la definición que otorga la Real Academia Española es la probabilidad de sufrir algún tipo de daño. Existen riesgos comunes que son los que pueden suceder al realizar cualquier tipo de actividad cotidiana, están también los riesgos ocupacionales los cuales se pueden presentar en el lugar de trabajo, en la realización de cualquier actividad laboral, aunque no exista un vínculo y luego están los riesgos profesionales que son los que se presentan durante la realización de una actividad laboral existiendo un vínculo laboral vigente.

Ahora bien, un factor es definido como un elemento o causa condicionante que contribuye a lograr un resultado (Uribe, 2008). La definición de riesgo laboral se determina por dos aspectos: la probabilidad de su aparición y la gravedad de los efectos sobre la salud (Moreno y Garrosa, 2013). Por esto, lo que se puede decir es, que, los

factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la probabilidad de sufrir algún accidente (Alvarez y Faizal, 2012).

Los factores de riesgo de acuerdo con la definición que da la OMS (2002), son cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Los factores de riesgo psicosociales son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están relacionadas con la organización, y que afectan el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador en la realización de las tareas o trabajo (Álvarez y Faizal, 2012).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés (Moreno B. y Báez C.), son factores psicosociales disfuncionales asociados a las respuestas de alarma y estrés.

Cuando tienen una probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador se consideran como factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993), (Citado por Moreno B. y Báez C., en Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas).

“Los riesgos psicosociales a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984)”.

Estos, están siempre presentes en el medio ambiente de trabajo en donde se ha identificado, en diversos estudios de acuerdo al informe de la Comité mixto OIT-OMS (1986) en donde una serie de factores psicosociales potencialmente negativos, vinculados con la salud, tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos, peligro físico, la tolerancia de las personas hacia el estrés.

Dentro de las principales alteraciones que desencadenan molestias en los trabajadores se encuentran las variaciones de su estado psíquico, ya sean generados dentro del mismo ambiente de trabajo o fuera del mismo (Álvarez y Faizal, 2012).

El número de los factores psicosociales es ilimitado, también los factores de estrés o de riesgo, Cox y Griffiths (1996) propone once opciones posibles, los cuales se citan a continuación. (Citado en Moreno y Garrosa, 2013).

Figura 4
Factores de estrés psicosocial

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa con la gente.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción social.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.

Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de decisión de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales de trabajo	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación trabajo – familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, escaso apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Nota: Cox y Griffiths, 1996, tomado de “Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral”, 2013.

En la Figura anterior se muestran las categorías descriptivas de factores psicosociales y sus aspectos negativos (Moreno y Garrosa, 2013).

Los riesgos psicosociales o factores psicosociales de riesgo tienen características propias que los hacen determinarse así, de acuerdo a Morenos y Garrosa (2013), se pueden citar siete características:

- Su efecto generalizado en la respuesta de estrés
- Dificultad de objetivación
- Se extienden en el espacio y el tiempo
- Tienen escasa cobertura legal
- Afectan a otros riesgos
- Los efectos están moderados por variables personales
- Dificultad de intervención

A pesar de esto, para que un factor psicosocial de riesgo se considerado así mismo, se tiene que tomar en cuenta, de igual forma, la relación de la probabilidad y la gravedad de su consecuencia o daño, esto es lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984).

3.4 ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial?

Los trabajadores se encuentran expuestos a diferentes factores de riesgos, los cuales pueden ser físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos (Alvarez y Faizal, 2012). Siendo los factores psicosociales los que se presentan y en los que se enfoca el estudio, podemos determinar que los que cuentan con mayor presencia en las organizaciones son:

- **El estrés laboral**

El estrés es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo,

organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984).

Este factor es el considerado más importante, ya que es una respuesta general de otros factores psicosociales de riesgo.

- **La violencia en el trabajo**

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

- **Acoso laboral y acoso sexual**

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el mobbing o acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente.

Se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe

saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

- **Burnout**

El burnout o desgaste profesional, consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. Maslach y Jackson (1986, p.1) “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.”

Entre estos factores de riesgo también se establece uno de los factores estudiados en el escalamiento multidimensional, que es el conflicto trabajo – familia.

3.4.1 Conflicto Trabajo-Familia

El concepto de conflicto Trabajo – Familia no varía mucho de autor en autor, no obstante, se tienen que tomar en cuenta los factores o variaciones que llegan a tener; **Thomas y Ganster (1995)** definieron el conflicto trabajo – familia como un problema entre roles, en el que las presiones procedentes del desempeño laboral son incompatibles con las presiones que provienen del papel que el trabajador desempeña en su familia (Pérez Rodríguez, Palací Descals, & Topa Cntisano, 2017).

De acuerdo con **Greenhaus y Beutell (1985)** el conflicto trabajo-familia es una forma de conflicto inter-roles en el que las presiones de rol desde los dominios del trabajo y de la familia son mutuamente incompatibles en muchos aspectos. (Pérez Rodríguez, Palací Descals, & Topa Cntisano, 2017).

Geurts, Taris, Kompier, Dikkers, van Hooff y Kinnunen (2005) definen la interacción trabajo-familia como un proceso donde el comportamiento de un trabajador (trabajo o casa) es influido por determinadas situaciones (positivas o negativas) que se han construido y vivido (trabajo o casa). (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015)

Para entender cómo surgió el conflicto entre el trabajo y la familia, se remonta a la época en el que la mujer empezó a entrar en el rol del trabajo y apoyo a la familia como nueva proveedora de dinero para la subsistencia de la vivienda, si bien el conflicto no comenzó por este aspecto, fue un factor ya que el rol del apoyo en el hogar se vio alterado, pues ahora las actividades domésticas no solo dependían de una ama de casa, sino que ahora el padre tendría que verse más implicado en la crianza de los hijos y en el reparto de las tareas del hogar. Esta influencia recíproca entre lo laboral y lo no laboral puede traducirse en una situación de equilibrio o conflicto de acuerdo como dice el autor Chou y Cheung (Pérez Rodríguez, Palací Descals, & Topa Cntisano, 2017). Se puede interpretar, que si existe un desequilibrio en las interacciones de ambas labores se verá afectada de forma negativa la constitución de la persona generando estrés, insatisfacción, burnout y así mismo provocar un conflicto entre el trabajo y la familia.

Al desempeñar múltiples roles, el individuo se enfrenta a un aumento de exigencias que resultan difíciles de cumplir cuando son incompatibles, ocasionando una

fricción entre roles que produce una tensión psicológica. Esto conduce al conflicto trabajo – familia. (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015)

De acuerdo con un estudio elaborado en España se llegó a la conclusión de que cada una de estas esferas requiere de un tiempo y dedicación pues proporcionan aspectos importantes o de relevancia para los individuos. Planteando esta conclusión, se llega a la idea que tanto el trabajo como la familia asignan al individuo un rol a cumplir, el cual implica ciertas demandas específicas (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015), de acuerdo con Cabello y D'Anello (1998) la familia se ha considerado una fuente primaria de apoyo social, pues sus miembros están en condiciones de ofrecer entre sí la ayuda que necesitan (cariño, cuidado, asistencia, etc.) (Jiménez Figueroa, Mendiburo Subiabre, & Olmedo Fuentes, 2011), y el empleo o trabajo genera una compensación monetaria, y este adquiere importancia al ser el medio por el cual el trabajador brinda un sustento a las personas que quiere, la propia familia, la cual busca fortalecer y desarrollar (Apgar, 1998). De acuerdo con Piotrowski (1978) describe que los eventos ocurridos en una esfera vital ya sean positivos o negativos, “salpican” o afectan a otra esfera vital (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015), refiriendo por esferas vitales al trabajo y a la familia, estas se verán afectadas recíprocamente si una de ellas falla, altera a la otra de manera indirecta. Diversos estudios han sugerido que existen tres tipos de dimensiones del fenómeno conflicto trabajo – familia:

- **El conflicto basado en el tiempo** sucede cuando el tiempo dedicado a un rol dificulta la participación en otro rol, como puede ser: trabajar horas extras, turnos de trabajo irregulares, horarios extensos de trabajo, trabajo en casa en

horas no laborales, etc. (Greenhaus y Beutell, 1985 citado por Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

- **El conflicto originado en la tensión** se presenta cuando la presión que un rol ejerce sobre un individuo le dificulta complacer las demandas de otro rol, como son: altas exigencias de trabajo, cansancio físico y mental, exceso de carga de trabajo, rezago de trabajo, etc. (Greenhaus y Beutell, 1985 citado por Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).
- **El conflicto relativo al comportamiento** aparece cuando la conducta particular de un rol es incompatible con la conducta propia de otro rol, como es el caso de dormir de día para trabajar de noche, atender llamados laborales en horas fuera de trabajo, cambiar eventos familiares por trabajar, etc. (Greenhaus y Beutell, 1985 citado por Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

El conflicto trabajo-familia ha demostrado tener incidencia en el dominio laboral relacionado con síntomas de malestar psicológico como ansiedad y depresión (Collins, 2000), así como estrés y burnout (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000) además de una baja satisfacción vital (Bonache & Cabrera, 2006). (Jiménez Figueroa, Mendiburo Subiabre, & Olmedo Fuentes, 2011).

Aunque la causa de este factor puede verse afectada o variada por la manera en que la persona controle su carácter, sus cargas de trabajo, el control de emociones, así mismo también depende de la naturalidad del empleo y la flexibilidad con la que cuente el trabajador y otorgue la organización a la que pertenece; si una organización desarrolla

una serie de creencias y valores asociados al apoyo e integración del trabajo y la vida familiar para hombres y mujeres, estará desarrollando una cultura organizacional favorable para el trabajador (Pérez Rodríguez, Palací Descals, & Topa Cntisano, 2017), esto mismo creara para el trabajador una percepción de apoyo la cual se concretará en dos tipos de acciones de acuerdo a diversos autores:

- Las políticas organizacionales de apoyo hacia la familia implican, las jornadas de trabajo reducidas, la flexibilidad en el horario, los subsidios para adquirir servicios privados, servicios de transporte, licencias de paternidad, guarderías, seguros familiares, etc.
- La existencia de los compañeros y superiores que apoyan a los compañeros o empleados de forma emocional ante necesidades familiares.

Las organizaciones se ven afectadas por consecuencias como el absentismo (Burke & Greenglass, 1999), el deficiente rendimiento laboral (Frone, Yardley & Markel, 1997), el bajo compromiso afectivo de los empleados con la empresa, un menor desempeño organizativo (Sánchez-Vidal, Cegarra-Leiva & Cegarra-Navarro, 2011) y deseos por parte de los trabajadores de abandonar la empresa (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

Estas consecuencias del conflicto trabajo – familia se pueden resumir en:

- Satisfacción laboral:

El término de “satisfacción laboral” podría ser considerada como una experiencia del individuo miembro de la organización (Abrajan, Contreras, & Montoya,

2009). La satisfacción laboral engloba diferentes facetas como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, el salario, los incentivos, la supervisión, las oportunidades de crecimiento, las condiciones laborales, entre otras.

- Rendimiento e implicación en el trabajo:

Refiriéndose a los niveles de productividad de cada trabajador, ya que implica el logro de los objetivos marcados (eficacia) con el mínimo costo posible (eficiencia).

Se considera que una persona está implicada con el trabajo cuando este es remunerado en una parte central en su vida y las circunstancias del mismo le afectan personalmente (Aguirre Zubiaurre & Martínez Díaz, 2006).

- Compromiso organizacional:

Es la disposición por parte del empleado hacia el trabajo, a la buena voluntad y a la lealtad hacia la organización (Aguirre Zubiaurre & Martínez Díaz, 2006).

- Intención de permanencia:

Se refiere a la intención de abandonar la organización. El objetivo de dicho cambio suele ser el desarrollo de la propia carrera profesional, a través de procesos de promoción o mediante la adquisición de nuevas experiencias, y la mejora de la retribución recibida. También puede estar asociado a la ausencia de políticas de apoyo a la familia para facilitar el ajuste familiar – trabajo en la organización. (Aguirre Zubiaurre & Martínez Díaz, 2006)

Las organizaciones que favorecen la conciliación trabajo-familia experimentan los efectos positivos de las mismas, como pueden ser: el aumento de la satisfacción

laboral, del compromiso organizacional, el grado de bienestar familiar y del equilibrio entre las exigencias laborales y familiares (Pérez Rodríguez, Palací Descals, & Topa Cntisano, 2017).

Así como se tienen afecciones por parte de un factor en específico, los factores de riesgo psicosocial generan consecuencias que tienen que tomarse en cuenta, pues no son únicamente propias del trabajador o que afectan al trabajador uno por uno, sino que afecta de forma general a toda la empresa, por lo que a continuación se describen algunas de estas derivaciones.

3.5 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial

Las principales consecuencias que pueden existir, hablando de la integridad de la persona, se dividen en dos, consecuencias fisiológicas y consecuencias psicológicas. O bien como dice Moreno y Báez (2012) la salud del trabajador es afectada física y mentalmente, así mismo se pueden presentar el consumo de sustancias; y trastornos psicósomáticos.

- **Consecuencias fisiológicas**

Son principalmente alteraciones de la secreción de los corticosteroides y las catecolaminas, que regulan los niveles de la respuesta frente al estrés, así como estados de ánimo en el caso de las catecolaminas y regulación del sistema inmune en el caso de los corticosteroides. En respuesta a estas consecuencias existe también un aumento en la secreción de adrenalina y noradrenalina, un incremento en el ritmo cardíaco que puede generar hipertensión e infartos de miocardio, en el peor de los casos y cuando no es tratado a tiempo el riesgo de morir (Informe del comité mixto OIT – OMS, 1984)

- Consecuencias psicológicas

Cuando se presentan pueden desencadenar trastornos de las funciones psicológicas y del comportamiento; en el primer caso genera irritación, preocupación, tensión y depresión; de esto derivan un mal funcionamiento de las facultades cognitivas, por ejemplo: concentración, memorización, toma de decisiones (Informe del comité mixto OIT – OMS, 1984).

3.6 Efectos y consecuencias en las organizaciones

De acuerdo con **Moreno y Báez (2012)** los factores psicosociales generan tres niveles, en primer nivel son respuestas positivas, negativas y adaptativas; en segundo nivel, los factores psicosociales de riesgo generan efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional, y en tercer nivel la alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores y el funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo.

Tomando en cuenta que el punto sobre la salud del trabajador ya se retomó anteriormente cabe mencionar la consecuencia que existe para la empresa, los riesgos pueden influir en:

- El desempeño o bajo rendimiento y actitudes ante la empresa, así como en la satisfacción laboral, la implicación y el compromiso, así como conductas contraproducentes.
- Conflictos en el clima organizacional
- Efectos en los tiempos de trabajo, como la rotación laboral, ausentismo, el preceptismo y bajas laborales.

- Costos económicos que puede generar como accidentes de trabajo, pérdida de materiales, bajo rendimiento y baja productividad (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984).

Cuando existan los factores de riesgo en el trabajo y no son atendidos de forma adecuada o simplemente no se realiza una prevención o plan de mejora, los trabajadores empiezan a tener o mostrar falta de interés por el trabajo, así mismo comienza a existir una disminución en la satisfacción y en la productividad del propio trabajador (citado de Patlán, s.f., OIT, 1984), generando también afecciones en la intención de permanencia y compromiso con el trabajo.

3.6.1 Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional también es conocido como la lealtad de los empleados, es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. (Salgado & Urbina, 2017), otros autores definen al compromiso organizacional como la buena disposición del empleado o trabajador hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa (Toro, 1998), o bien, Mowday, Steers y Porter 1979 (citado de Orchanrk & Martín, 2016) lo definen como “La fuerza relativa de una identificación individual e implicación con una organización en particular” otras definiciones son la suma de las presiones normativas usadas para que un individuo trabaje teniendo en mente los objetivos e intereses de la organización, o el vínculo psicológico de una persona con una organización que refleja el grado ella internaliza y adopta características o perspectivas de la organización. (Orchark &

Martín, 2016). Así mismo se ha entendido como compromiso organizacional el “grado en que un empleado participa en su trabajo” (Allport, 1943), “los vínculos que mantienen apegado a una empresa” (Arciniega, s/f), “deber moral o psicológico adquirido” (Arias Galicia, 2003), identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009: 79; Díaz y Montalbán, 2004) (Loli, y otros, 2015), las definiciones van relacionadas con las creencia en la misión y los objetivos de la empresa y al cumplimiento de los mismos, así como su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar dentro de la misma (Salgado & Urbina, 2017).

El compromiso organizacional de los trabajadores es uno de los indicadores más comúnmente utilizado para describir las actitudes laborales que el trabajador expresa (Orchark & Martín, 2016) y también este constructo constantemente ha sido identificado como una variable que contribuye al comportamiento laboral (Herman & Littlewood, 2006). Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Arias Galicia, 2001).

De acuerdo con la literatura, Meyer y Allen (1991) realizaron un modelo en el que explican que el compromiso organizacional está formado por tres principales componentes que son:

- Afectivo que es el apego emocional por parte del empleado a la organización, se siente orgulloso de ser parte de la organización (Orchark & Martín, 2016), o

como es definido por Arias Galicia (2001), es el deseo, refiriéndose a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades especialmente las psicológicas y expectativas, disfrutando de su permanencia en la organización.

- De continuidad son los costos económicos y sociales que implican dejar a una organización, estos son demasiado altos (Herman & Littlewood, 2006); también se refiere a un apego material por parte del empleado a la organización, el empleado sigue en la organización porque espera ser premiado por las inversiones hechas (Orchark & Martín, 2016), o bien como lo clasifica Arias Galicia (2001), es el componente de necesidad, dicho en otras palabras, es encontrar una conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo.
- Normativo es la obligación que se siente hacia la organización, o bien un sentimiento de obligación, por parte del empleado, de permanecer en la organización por todos los beneficios obtenidos. (Orchark & Martín, 2016). El compromiso normativo es el deber por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas, o prestaciones superiores a las de ley) conducente a un sentido de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Arias Galicia, 2001).

Cabe mencionar que **Allen y Meyer (1991)** consideran el compromiso afectivo, de continuidad y normativo como componentes y no como tipos de compromiso. Así mismo, señalan que, en algún momento, los individuos experimentan en diferentes grados los tres componentes del compromiso. Por ejemplo, un empleado puede experimentar un fuerte deseo y necesidad por permanecer en la organización (compromiso afectivo y de continuidad), pero al mismo tiempo sentir poca obligación hacia ella (compromiso normativo). De esta forma, los tres componentes del compromiso pueden interactuar influyendo en las conductas de los individuos (Salgado & Urbina, 2017). O bien como dice Fernando Toro (1998), el compromiso produce efectos sobre el comportamiento laboral de las personas de acuerdo con lo que se esté viviendo dentro de la organización.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, son más productivos (Salgado & Urbina, 2017). No obstante, cuando no existe como tal un compromiso hacia la empresa empiezan a notarse un menor rendimiento en el trabajo, más ausentismo laboral, mayor rotación, afectando de cierto modo a la intención de permanecer en la empresa.

El compromiso organizacional puede acarrear ciertas consecuencias tanto favorables como desfavorables para las organizaciones.

Se esperaría una intención de permanencia; es decir, continuar manteniendo los nexos con la organización, ya que la búsqueda de empleo presentaría relaciones negativas con el compromiso, también a un mayor compromiso es de esperarse un mayor esfuerzo, representado aquí por el tiempo dedicado al trabajo y la intensidad de este. (Arias Galicia, 2001)

En el lado negativo, un compromiso muy elevado puede significar la inflexibilidad de los miembros de la organización respecto a las transformaciones en la misma, así como rechazo a las innovaciones y, por ende, falta de adaptabilidad (Randall, 1987, citado en Arias Galicia 2001).

Existen diferentes razones o motivos que pueden determinar el compromiso de las personas con la organización. Uno de los factores más importante para lograr el compromiso e incrementar la intención de permanencia es el apoyo organizacional, es decir, el hecho de que la organización brinde un soporte en caso de que los empleados necesiten ayuda ante emergencias, además que se les considere como personas. (Loli, y otros, 2015). Así como estabilizar y mantener un equilibrio entre lo que se pretende lograr y lo que se esté generando para un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la empresa obteniendo resultados positivos y favorables.

3.6.2 Satisfacción laboral e Intención de permanencia

Satisfacción

La satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin

considerar cómo se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud) (Cuadra y Velos, 2007).

La satisfacción laboral es producto de la valoración de los resultados de la experiencia en el trabajo, con referencia a las expectativas del colaborador; es el estado de bienestar en el centro de trabajo, el cual se configura por las interacciones del colaborador con su ambiente laboral (Hernandez, 2013), dicho esto podemos empezar a definir satisfacción laboral se hace referencia a diferentes autores. **Locke (1976)**, define la satisfacción en el trabajo como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y conduce a un estado emocional placentero; es decir, la satisfacción en el trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados (Madero et al, 2014), **Hegney, Plank y Parker (2006)**, señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente” (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009), **Tett y Meyer (1993)** la definen como la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización. (Tomado de Madero et al. 2014).

Salgado y Urbina (2017) definen a la satisfacción laboral como un sentimiento de bienestar o placer cuando se ha cubierto una necesidad. **Staw y Ross (1985)**: “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser satisfacción intrínseca que se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan y satisfacción extrínseca se relaciona

con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario (Citado en Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y la seguridad (Salgado y Urbina, 2017), o como dice **Blum (1990)**, la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes; estas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009), o resumido en tres componentes:

- **Dedicación al trabajo:** El empleado lo considera como una parte central de su vida el trabajo. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismo (Salgado y Urbina, 2017).
- **Compromiso organizacional:** Es el grado en que se identifica con la empresa y desea participar activamente con ellos, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía futuro (Salgado y Urbina, 2017).
- **Estado de ánimo en el trabajo:** Son los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas (Salgado y Urbina, 2017).

A su vez, **Landy y Conte (2005)** definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, y **Spector (2002)** reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009).

Así como la satisfacción laboral es una implicación de diversos factores que favorecen a la empresa y el desempeño que el trabajador tenga dentro de la misma, existen diversos factores que alteran este estado y generalmente causan la insatisfacción laboral; en su mayoría de casos la falta de satisfacción se ve reflejado por la falta de compromiso, la rotación que exista, el ausentismo, baja productividad entre otros.

Dicho esto, podemos decir que la satisfacción laboral influye en la intención de permanecer dentro de una empresa, es por ello que a continuación se define el término y lo que implica en este.

3.6.2 Intención de permanencia

Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) consideran que la intención de permanencia es la voluntad consciente y deliberada de continuar la relación laboral; mientras que **Lee y Liu (2007)**, la definen como la probabilidad de que el empleado permanezca vinculado a la organización por un período determinado (Citado de Loli et al, 2016). De acuerdo con **Arias (2001)** la intención de pertenencia se define como, el propósito que tiene un trabajador de permanecer en su puesto de trabajo, considerando

factores externos e internos a la organización a la que él pertenezca (Orchak y Marín, 2016).

Moreno (2003) define permanencia como un acuerdo de negociación, a través del cual el trabajador se compromete a permanecer en la empresa que le ha procurado cierto nivel de formación más o menos calificada, durante un período de tiempo acotado. (Orchak y Marín, 2016).

La variable Permanencia, se define como la intención de un trabajador de permanecer en su puesto de trabajo, por el sentir que éste le genera, considerando los factores externos e internos a la organización a la que él pertenezca (Arias, 2001).

O bien como lo definen otros autores la intención de permanencia es la probabilidad, calculada y expresada por el mismo individuo, de dejar en un futuro próximo a la organización (Mowday y Vandenberg y Scarpello, 1990, p. 60) citado de (Herman & Littlewood, 2006).

Dentro de la permanencia debemos identificar los factores que el influyen en la permanencia en el trabajo como son: Equidad salarial interna, satisfacción con el trabajo, la influencia de la familia y el ambiente de trabajo; cuando es el caso contrario como la rotación, el ausentismo, reducción en motivación y poca productividad afectan el comportamiento de permanencia (Orchark & Martín, 2016).

Uno de los tipos de permanencia que existen en la empresa es por compromiso legal o relación de contrato con la organización, y establece que el trabajador permanece en la empresa cuando tiene consigo un contrato por tiempo definido, en este tipo de permanencia si el trabajador no se encuentra motivado y está únicamente por cumplimiento de contrato, pudiera resultar desgastante para él y para la empresa (Moreno, 2003), así mismo en diversos estudios se ha demostrado que las principales variables para permanecer en la empresa son la satisfacción laboral, la calidad de vida, el estilo de liderazgo, entre otros (Orchark & Martín, 2016).

Resumiendo lo anterior podemos decir que los principales factores a evaluar y de acuerdo con el proyecto de tesis “Conceptualización y desarrollo de un instrumento de Satisfacción laboral e Intención de permanencia y su relación con otras variables”, donde se tomaron las redes semánticas y factores, podemos citar los factores los cuales son:

- **Salario Beneficio:** De acuerdo con el Artículo 85 de la Ley Federal del Trabajo menciona que el salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta ley. Para fijar el importe se tomará en consideración la cantidad y calidad del trabajo (Ley Federal del Trabajo, 2019).
- **Ambiente Físico y Restaurador:** Satisfacción con el ambiente físico donde se labora (luz, espacio, ruido, ergonomía, temperatura, mobiliario, equipo y tecnología) y de áreas verdes, jardines, parques, vistas de ventanas con

contenidos vegetales, área de descanso, entre otros; este contexto permite la recuperación de los recursos cognitivos y de la capacidad de respuesta psicofisiológica (Martínez, Montero y Córdova, 2014 citado por Pimentel y Segundo, 2019).

- Liderazgo y Reconocimiento: Satisfacción del trabajador con la actitud y su relación con los superiores en cuanto a reconocimiento de logros, llamadas de atención, liderazgo, trato justo y comunicación, que influye en el desarrollo de las actividades laborales (Pimentel y Segundo, 2019).
- Relación entre compañeros: Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo (Gómez y Vicario, 2010 citado por Pimentel y Segundo, 2019).
- Oportunidades de desarrollo: Satisfacción de los trabajadores con la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, como adquisición de aprendizaje, promociones, responsabilidades y ascensos (Pimentel y Segundo, 2019).
- Sentido de Permanencia: Percepción de afinidad y aceptación emocional que tiene un individuo con su organización, como consecuencia de la relación con sus compañeros, lo que permite al trabajador sentirse integrado a un equipo de trabajo (Pimentel y Segundo, 2019).

3.7 Evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial

La metodología propone en un primer momento comenzar con la identificación del riesgo, continuar por la evaluación de su probabilidad y gestionar su control e intervención.

Los métodos más usados para la identificación son los cuestionarios que evalúan las condiciones de trabajo (Moreno y Garrosa, 2013), esto debido a que tiene un menor costo respecto a otros métodos, es más rápido y flexible en su aplicación, uso y análisis (Moreno y Garrosa, 2013). Sin embargo, para que pueda tener una mayor precisión es recomendable que exista la inclusión de métodos complementarios a la encuesta, esto ayuda a que se puede evitar errores y a su vez presenta una visión más completa de los hechos reales. Algunos de los métodos pueden ser el de observación, de discusión de grupo y de entrevista, que han sido los más considerados como aspectos complementarios. Permiten no solo evaluar con mayor precisión, sino discernir aspectos que una única metodología puede no apreciar suficiente (Moreno y Garrosa, 2013).

No obstante, no existe un método único, ya que se pueden hacer variaciones por el giro de la empresa, organización, la cultura del país y los contenidos diversos que se pueden desarrollar.

Si seguimos tomando en cuenta que los instrumentos son una primera buena opción estos deben de tener una validación y fiabilidad, como se había comentado anteriormente, a pesar de ello existen tres criterios básicos (Moreno y Garrosa, 2013):

- Que contengan datos aceptables acerca de la fiabilidad y la validez del instrumento

- Que diferencia claramente entre estresores y consecuencias de estrés
- Que se usado ampliamente de manera que permita normas comparativas

A partir de estos criterios se elaboran cuatro niveles de análisis (Moreno y Garrosa, 2013):

1. Puesto de trabajo:

Se refiere a la demanda del puesto, el control del trabajo, la percepción de riesgo, la predictibilidad del trabajo, la responsabilidad que puede existir sobre otros y la utilización de las habilidades.

2. Organizacional:

Es la inseguridad laboral, las limitaciones organizacionales, la justicia organizacional, la percepción organizacional de apoyo, la confianza de la gestión, y el clima de seguridad y violación del contrato psicológico.

3. Interpersonal:

Es la cohesión, el acoso y discriminación, la exclusión, el conflicto interpersonal, el socavamiento e incivismo laboral, que pueda existir en el área de trabajo u organización en general.

4. Personal:

Que solo incluye la dimensión de conflicto trabajo- familia.

Es importante que se tome en cuenta esta evaluación para poder realizar las prevenciones pertinentes, ya que los factores de riesgo psicosocial, parte de tener una

repercusión en la persona, también la tiene sobre la empresa, tomando en cuenta el clima organizacional y el coste que puede generar, tanto para la productividad y ganancia de la empresa, como el método de acción que se deba tomar y desarrollar para mejorar el clima dentro de la organización.

Como conclusión se puede decir que todos los factores influyen directa o indirectamente unos con otros y se pueden presentar de forma individual o en conjunto, no obstante, lo que se pretende en este proyecto es determinar cuales son las percepciones que se tienen de los factores y como ellos describen en su mayoría a cada uno de estos factores, sustentando la teoría, es por ello por lo que a continuación se describe el método utilizado para la realización de este proyecto.

Capítulo 4: escalamiento Multidimensional (MDS)

En el capítulo anterior abordamos las definiciones y características de los factores psicosociales, expuestas por diversos autores; estas definiciones nos dan pie para el capítulo en donde se describe el método de escalamiento multidimensional (MDS por sus siglas en inglés), el cual se utilizó en este proyecto para lograr complementar las definiciones de estos factores.

El capítulo comprende de 3 partes. La primera, está conformada por los términos que nos lleva a las palabras estudiadas en el MDS, los cuales son, representación simbólica, la memoria y redes semánticas. En una segunda, se formula la definición del MDS, que incluye la definición de diversos autores y la nuestra. En la tercera, hace referencia al diseño del análisis del MDS.

4.1 ¿Cómo se obtienen las palabras estudiadas en el MDS?

Para tocar el tema sobre la obtención de las palabras que ayudan en el análisis del MDS se debe de conceptualizar varios términos, pues con esto se podrá tener el procedimiento que se hace para tratar los datos. Primeramente, es necesario comprender las definiciones de los siguientes conceptos: representación social, memoria y redes semánticas las cuales nos ayudan a entender el procedimiento que hace que cada persona se exprese al escuchar o leer una palabra.

En primer lugar, está la **representación social**, la cual **Moscovici (1961)** la define como un conjunto de conceptos, declaraciones y explicaciones originadas en la vida cotidiana, en el curso de las comunicaciones interindividuales. Equivalen, en nuestra sociedad, a los mitos y sistemas de creencias de las sociedades tradicionales;

puede incluso afirmarse que son la versión contemporánea del sentido común, por ello se dice que están constituidas por elementos simbólicos, y en este sentido, no sólo son formas de adquirir y reproducir el conocimiento, sino que además dotan de sentido a la realidad social.

En la formulación del concepto, Moscovici explica que son dos los procesos a través de los cuales se generan las representaciones sociales: la objetivación y el anclaje:

- El proceso de objetivación consiste en la transformación de entidades abstractas en algo concreto y material –tangible-.
- El anclaje se refiere a un proceso de categorización a través del cual los sujetos sociales clasifican y nombran a las cosas y las personas –lo que permite que lo desconocido se convierta en un sistema de categorías familiares.

Mientras que **Jodelet (1986)** dice que la representación social concierne a la manera como los sujetos sociales aprehenden los acontecimientos de la vida diaria, las características del entorno, las informaciones que circulan en él y las personas cercanas o lejanas.

Por ello, podemos definir que las representaciones sociales están constituidas por el hecho de la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno, sea éste social, material o imaginario. En este sentido, las representaciones orientan a la acción y a la práctica, en términos de organización de los contenidos de la realidad social que se comportan en ciertas actuaciones por parte de los sujetos.

En otras palabras, las representaciones sociales no son sólo productos mentales, sino que son construcciones simbólicas que se crean y recrean en el curso de las

interacciones sociales; por ejemplo: la comunicación, las creencias, los mitos y significados de palabras en cada región.

En segundo lugar, está **la memoria semántica** donde existen varios autores que nos explican que es, en qué consiste y sus partes de ella, por ejemplo:

De acuerdo con **Morales (1994)**, la memoria semántica es construida por representaciones de conceptos y conocimientos generales.

Mientras que **Grzib y Briales (1996)**, concluyen que la memoria semántica toma en cuenta la capacidad humana para construir la realidad, en una interpretación interna y es a través de esta, que se decodifican las experiencias pasadas, predicciones y causalidades, se conectan dentro de combinaciones nuevas.

La memoria semántica es aquella que nos permite acceder a los recuerdos de los significados de los conceptos, a la comprensión de esos recuerdos y a disponer de otro conocimiento basado en ideas sin necesidad de recuperar las experiencias específicas en las que las obtuvimos. Una característica definitoria de la memoria semántica es que, como observadores introspectivos, no conocemos su origen. Esta memoria no se representa en términos de tiempos y lugares específicos. La memoria semántica refiere a nuestro conocimiento sobre la lengua y los hechos sobre el mundo. Puede ser pensada como la confluencia de un diccionario, una enciclopedia y un tesoro, todo ello en uno (Smith, 1976; Tulving, 1972).

Para finalizar, podemos decir que la representación simbólica, está ligada con la memoria semántica, ya que la primera es el símbolo que se les da a cosas, estímulos y

situaciones; mientras que la memoria se da a partir de estos que son necesarios para el uso del lenguaje, para la organización del conocimiento que las personas poseen de las palabras y otros símbolos verbales, sus significados y referentes acerca de las relaciones entre ellos y la manipulación de los símbolos, conceptos y relaciones.

Por último, tenemos las **redes semánticas o también llamadas redes de significados**, que, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede decir que son las memorias semánticas que cada persona tiene en torno a un objeto o palabras; dicho por otros autores que fundamentan este significado se puede justificar a continuación.

Chomsky (1971) sugirió que el estudio del lenguaje puede ofrecer una “perspectiva notablemente favorable” en el auxilio a los estudios de los procesos mentales, pues el autor defiende la relación íntima del lenguaje, no solo con el pensamiento, también con la percepción y el aprendizaje.

Según Tulving (1972), la técnica de redes semánticas se deriva de los estudios de la memoria a largo plazo en el campo de la Psicología cognitiva.

De acuerdo a **Figuroa (1976)**, las redes de significados o redes semánticas: son las concepciones que las personas hacen de cualquier objeto de su entorno, mediante el conocimiento de ellas se vuelve factible conocer la gama de significados, expresados a través del lenguaje cotidiano, que tiene todo objeto social, conocido.

Para **Cole y Scribner (1977)**, el lenguaje constituye una herramienta crucial, para la construcción de las relaciones sociales y de la expresión propia de la individualidad. Además, se destaca la relación de la palabra con la realidad, con la propia vida y con los motivos de cada individuo.

Como se ha expresado anteriormente la representación simbólica, la memoria y las redes semánticas están estrechamente relacionadas y gracias a las palabras obtenidas en las redes semánticas, se utilizarán para un análisis de escalamiento multidimensional, el cual se explicará a continuación.

4.2 Escalamiento multidimensional

Los modelos y métodos de construcción de escalas unidimensionales, que fueron desarrollados en la primera mitad del siglo XX, entre los que cabe citar a Thurstone, Likert, Guttman o Coombs, constituyen los antecedentes de los modelos y métodos más modernos de escalamiento multidimensional y, en muchas ocasiones, pueden éstos últimos considerarse como generalizaciones de aquellos. Mientras que en los modelos de escalamiento unidimensional se considera que cada estímulo está representado por un punto en un solo eje o dimensión, en los modelos de escalamiento multidimensional se supone que cada estímulo es un punto situado en un espacio multidimensional. Torgerson lo denominó “escalamiento multidimensional”.

El Escalamiento Multidimensional (MDS por sus siglas en inglés), se emplea para descubrir la estructura escondida de una base de datos, colocándolos en una configuración espacial o “mapa” en un espacio multidimensional y desarrollando

indicadores de variables. En el ámbito de la psicología se le emplea para comprender la percepción y evaluación de estímulos auditivos, como tonos, visuales, como colores y caras; y entidades sociales como características de personalidad y situaciones sociales (Kruskal y Wish, 1978, citados en Moreno Zarco, 2003).

Por ello podemos decir que el escalamiento multidimensional es en sí un mapa perceptual que nos ayuda a encontrar cual es el grado de similitudes que existe entre un estímulo y otro, o así mismo, ver que tan diferentes son, de acuerdo con la distancia espacial que existe entre ellos.

El escalamiento multidimensional sirve para describir la estructura encubierta de una base de datos, ubicándose en un mapa, o clasificándolas en un espacio multidimensional; usando el escalamiento de **Shepard y Kruskal (1983)** para representar geoméricamente objetos mediante puntos, de tal manera que las distancias correspondan a una desigualdad o similitud entre esos puntos. En término más corto podríamos inferir que a partir de información cualitativa se obtiene una representación rigurosamente cuantitativa. (Arce, 1991)

Como medidas de proximidad suele utilizarse la frecuencia o proporción de veces en que dos estímulos aparecen conjuntamente. A partir de esta medida de proximidad se obtiene una matriz, ya sea de similaridades o de disimilaridades.

El primer autor en desarrollar un modelo y un método de escalamiento multidimensional ha sido **Torgerson (1958)**. A su modelo se le conoce con el nombre

de modelo métrico clásico. La denominación de métrico tiene que ver con la escala de medida que se requiere, o asume, para los datos que son de intervalos, en la jerarquía de Stevens.

Años después **Shepard (1962)** y **Kruskal (1964)** han propuesto un modelo que permite un descenso en la escala de medida hasta el nivel ordinal. A este modelo se le denomina no métrico clásico.

Shepard (1962), describe al escalamiento multidimensional como un análisis encaminado a reconstruir la configuración de un conjunto de puntos en un espacio métrico a partir de la información contenida en una matriz de datos no cuantitativos, es decir, a partir de una información cualitativa de los datos se obtiene una representación de estos que es estrictamente cuantitativa.

Kruskal (1964), dice que es una técnica matemática que usa la aproximación para establecer la similitud o la diferencia entre los objetos de una clase. Una proximidad es un número con el cual se nos indica qué tan similares o diferentes son dos objetos, o cómo son percibidos.

Estas técnicas estadísticas permiten representar gráficamente la distribución de determinadas variables en elementos mapeados en una o más dimensiones espaciales; esta configuración refleja la estructura oculta en los datos, y a menudo hace que los datos sean más fáciles de comprender (Kruskal y Wish, 1978, citados en Moreno Zarco, 2003)

Carroll y Chang (1970) lograron un avance significativo con la propuesta de un modelo que permite derivar, además del espacio de objetos, un espacio de sujetos sobre el que se representa el peso o ponderación que cada sujeto concede a cada una de

las dimensiones del espacio de objetos. El modelo de Carroll y Chang, que se conoce con el nombre de modelo INDSCAL, tiene gran interés psicológico dado que permite o tiene en cuenta las diferencias individuales en la percepción del espacio de objetos.

Existe un espacio de objetos común, compartido por todos los sujetos, pero permite las diferencias entre unos individuos y otros en la percepción de dicha configuración.

4.3 Objetivo del Escalamiento Multidimensional

De acuerdo con **Muñiz (1996)**.

- La técnica permite determinar imágenes subjetivas y relativas que los sujetos tienen de un conjunto de objetos y las dimensiones en las que se basan dichos juicios, en relación con este tema, lo que buscamos es esta técnica que hace el análisis con las palabras obtenidas por medio de las redes semánticas.
- Para conseguir esta representación, la semejanza percibida entre ambos; dichas similitudes convertidas en distancias generan una configuración por los valores ubicados en coordenadas representadas por medio de una matriz de similaridad o disimilitud en un espacio multidimensional.
- Obtener estas similitudes, las cuales son convertidas en distancias entre los objetos, lo que permite representarlos en un espacio multidimensional.
- El objetivo final es obtener un simple modelo geométrico o diagrama de los objetos. En este modelo geométrico, está conformado por el conjunto de puntos especificados por los valores que tienen en un conjunto de dimensiones y cada punto representará a uno de los objetos sobre los que los sujetos hacen los juicios. Por lo tanto, el objetivo de la técnica se duplica, pues es necesario determinar el número de dimensiones que explican los juicios, las posiciones o de los puntos en las dimensiones

Por lo tanto el principal objetivo del escalamiento multidimensional es determinar imágenes subjetivas que los sujetos tienen de un conjunto de comportamientos, y la semejanza percibida entre ambos; dichas similitudes convertidas en distancias generan una configuración por los valores ubicados en coordenadas representadas por medio de una matriz de similitud o disimilitud en un espacio multidimensional, este modelo geométrico, es el conjunto de puntos especificados por los valores que tienen en un conjunto de dimensiones y cada punto representará a uno de los objetos sobre los que los sujetos hacen los juicios.

4.4 Diseño para el análisis del escalamiento multidimensional

El Escalamiento Multidimensional Métrico (MDS-M) utiliza una función mínima cuadrática paramétrica, mientras que el Escalamiento Multidimensional No Métrico (MDS-NM) emplea una regresión monótona de mínimos cuadrados. La elección entre uno u otro depende especialmente de la calidad métrica de los datos de partida. Cuando se consiguen proximidades con valores numéricos bien determinados, habiendo usado instrumentos precisos que calculan las desemejanzas con magnitudes muy cercanas a las distancias reales, puede emplearse el MDS-M con función paramétrica. En ámbitos como las Ciencias del Comportamiento, Ciencias Políticas, Sociales y de la Educación, en general, donde intervienen datos de preferencia y juicios de apreciación humana muy probablemente sujetos a error, las desemejanzas deben ser interpretadas en sentido ordinal, y se asume que la función que relaciona proximidades y distancias ha de ser monótona, debiendo realizar un MDS-NM.

De acuerdo con **Coombs (1964)**, la observación de una relación entre dos objetos puede categorizarse como una relación de orden (dominancia), o como una relación de proximidad (consonancia). En ambos casos, las observaciones pueden distribuirse en una matriz que representa las relaciones dos a dos entre este conjunto de objetos, como lo es en el caso del escalamiento multidimensional.

El programa de SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es de uso universal es el único programa que puede resolver múltiples problemas de escalamiento multidimensional con un único programa de ordenador como, por ejemplo, PROXSCAL O ALSCAL, que tienen implementados numerosos modelos y forman ambas partes del paquete por ello se optó por ocupar esta paquetería.

Para ello se debe abordar sobre la diferencia entre un análisis de datos normal y de un análisis de escalamiento multidimensional, el cual, es el siguiente:

En Psicología, la mayoría de las veces se utiliza una matriz de datos rectangular X con n sujetos en las filas y p variables en las columnas, donde un elemento x_{ij} representa la medida obtenida para un sujeto i en una variable j .

En su forma más típica, la matriz de entrada para el escalamiento multidimensional es una matriz de datos cuadrada de orden p con una misma entidad representada en las filas y en las columnas: los objetos que intentamos representar en el espacio multidimensional. Es un elemento en esta matriz \varnothing representando la distancia o semejanza entre dos objetos i y j . Lo que tenemos en la matriz es, en realidad, una matriz de distancias o disimilitud entre todos los pares de objetos, un ejemplo sería la imagen número 2.

Figura 5

Representación de acomodo de datos en el escalamiento multidimensional.

	Economía	Estabilidad	Recompensa	Motivación	Comprometido	Productivo	Desmotivado	Inconforme	Plenitud	Bienestar	Decepcion...	Explotado	Tranquilo	Frustrado	Desvalorado
1	.00
2	2.00	.00
3	2.00	2.00	.00
4	4.00	2.00	1.00	.00
5	1.00	1.00	2.00	2.00	.00
6	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	.00
7	6.00	7.00	7.00	2.00	6.00	4.00	.00
8	2.00	6.00	6.00	7.00	4.00	6.00	1.00	.00
9	3.00	6.00	3.00	3.00	2.00	4.00	7.00	6.00	.00
10	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	7.00	6.00	2.00	.00
11	2.00	6.00	6.00	6.00	2.00	6.00	1.00	6.00	6.00	6.00	.00
12	1.00	6.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	6.00	6.00	1.00	.00	.	.	.
13	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	6.00	7.00	2.00	2.00	6.00	7.00	.00	.	.
14	5.00	6.00	6.00	6.00	6.00	5.00	1.00	2.00	6.00	6.00	1.00	7.00	7.00	.00	.
15	5.00	7.00	6.00	7.00	6.00	6.00	3.00	3.00	6.00	6.00	2.00	6.00	6.00	6.00	.00
16	.00
17	3.00	.00
18	2.00	5.00	.00
19	2.00	3.00	1.00	.00
20	2.00	4.00	2.00	1.00	.00
21	2.00	7.00	3.00	1.00	1.00	.00
22	4.00	7.00	6.00	7.00	7.00	7.00	.00

Nota: Imagen tomada de la recopilación de datos del proyecto PAPIIT-IN303318 para el estudio de escalamiento multidimensional

La diferencia entre distancia (concepto geométrico) y desemejanza (concepto psicológico) está en: distancia (concepto geométrico) es un concepto matemático, mientras la desemejanza, al ser un concepto psicológico, perceptivo o subjetivo, no se puede medir sin un programa o sin fórmulas. Las cuales son, en realidad, son distancias que se pueden percibir en el mapa multidimensional o distancias distorsionadas por los mecanismos perceptivos de los seres humanos.

4.5 ¿Por qué escalamiento multidimensional?

¿Por qué se eligió el escalamiento multidimensional como principal evaluador y no otra técnica multivariable? El MDS puede ser utilizado en muchas investigaciones junto a otras técnicas multivariantes, como una alternativa a dichas técnicas o bien como un complemento a las mismas. La utilización de cada una de ellas va a depender de los objetivos que se persigan en la investigación. Por tanto, no hay una técnica mejor que otra, sino que en algunos casos será más apropiado utilizar una técnica que en otros.

Entre las ventajas de utilizar el MDS en comparación con otras técnicas multivariantes están:

- Los datos en MDS pueden ser medidos en cualquier escala, mientras que en el análisis factorial deben estar medidos en escala de razón o intervalo.
- El MDS proporciona soluciones para cada individuo, lo cual no es posible con el análisis factorial ni con el análisis cluster.
- En el MDS el investigador no necesita especificar cuáles son las variables a emplear en la comparación de objetos, algo que es fundamental en el análisis factorial y en el análisis cluster, con lo que se evita la influencia del investigador en el análisis.
- Los resultados en el MDS nos dan una visualización de similitudes y disimilitudes en un mapa perceptual.
- Las soluciones proporcionadas por MDS suelen ser de menor dimensionalidad que las proporcionadas por el análisis factorial (Schiffman, Reynolds y Young, 1981).

En MDS pueden ser interpretados directamente las distancias entre todos los puntos, mientras que en el análisis de correspondencias solamente pueden ser interpretadas directamente las distancias entre filas o bien entre columnas.

Capítulo 5: Método

5.1 Justificación de la investigación

En esta investigación se usaron las palabras obtenidas de las redes semánticas del proyecto PAPIIT IN303318, con ellas se generó el instrumento para la implementación del escalamiento multidimensional.

Los resultados obtenidos de la aplicación fueron analizados mediante el escalamiento multidimensional de proximidad, pero ¿por qué fue que se implementó este método?, es sabido que el escalamiento multidimensional como método de medición describe la estructura encubierta de una base de datos; en este caso la base de datos fueron los resultados de las comparaciones de cada palabra de las redes semánticas, con la finalidad de ubicándose en un mapa, o clasificándolas en un espacio multidimensional y pudiendo cumplir con nuestro planteamiento de problema el cual es saber si existe una validación entre lo que se observa en las palabras obtenidas de las redes semánticas y los resultados del escalamiento multidimensional, así como la consideración de si los grupos obtenidos en el escalamiento multidimensional, tendrán una diferencia con lo que se demuestra en la literatura.

El escalamiento multidimensional sirve para representar geoméricamente objetos mediante puntos, de tal manera que las distancias correspondan a una desigualdad o similitud entre estos (Shepard y Kruskal, 1983). Dicho en otras palabras, se puede inferir que, a partir de la información cualitativa se obtiene una representación rigurosamente cuantitativa.

Los datos en MDS pueden ser medidos en cualquier escala, mientras que en el análisis factorial deben estar medidos en escala de razón o intervalo. Por ende, nuestro proyecto se basa en un análisis de escala tipo ordinal, siendo el escalamiento multidimensional el método más factible para analizar los datos.

El escalamiento multidimensional nos ayudará a aportar información y validar las palabras (estímulos) utilizados para la elaboración de reactivos en la construcción de instrumentos enfocados a la cultura laboral mexicana y población mexicana.

5.2 Planteamiento del problema

¿Por qué es importante utilizar el método de escalamiento multidimensional para validar las palabras obtenidas de las redes semánticas en la investigación para la elaboración de ítems significativos y válidos en la construcción de un instrumento sobre factores de riesgo psicosociales y factores de riesgo?

5.3 Hipótesis

H1: Existe una validación entre lo que se observa en las palabras obtenidas de las redes semánticas y los resultados del escalamiento multidimensional.

H2: Existen grupos en el escalamiento multidimensional, para un mejor entendimiento de cada factor estudiado.

H3: Al considerar los grupos obtenidos en el escalamiento multidimensional, no tendrán una diferencia con lo que se demuestra en la literatura.

5.4 Objetivos de la investigación

5.4.1 Objetivo general

Entender la conceptualización y desarrollo multidimensional del factor de riesgo conflicto trabajo- familia y los factores compromiso organizacional y satisfacción laboral para la construcción de instrumentos.

5.4.2 Objetivo específico

1. Identificar mediante el escalamiento multidimensional un conjunto de palabras, que servirán como medición para cada factor evaluado.
2. Determinar los grupos encontrados en los resultados del MDS
3. Comparar la literatura con los grupos encontrados en el MDS
4. Realizar una conceptualización complementaria de lo visto en la teoría

5.5 Tipo y diseño de la investigación

Se empleó una investigación de tipo cualitativa fundamentada, la cual se basa en los datos y las experiencias existentes sobre un tema, a partir de los cuales se elaboran modificaciones en las teorías y conceptos existentes. El estudio aporta una explicación conceptual sobre el tema y una visión sobre cómo se transforman con el paso del tiempo las experiencias e interacciones que existen entre sujetos, los conceptos y las teorías abordadas en la investigación.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo no probabilística, por medio de instrumentos de escalamientos multidimensionales, se proporcionaron escalamientos impresos, y por medio de un formulario online se aplicó a la población restante ya que así se logró el alcance para completar la muestra requerida para el estudio. Se analizaron

los resultados de un grupo de 600 sujetos, divididos en grupos de 50 por cada una de las dimensiones, siendo un total de 12 dimensiones de los factores estudiados para el escalamiento, divididas en 3 de Conflicto Trabajo-Familia, 3 de Compromiso Organizacional y 6 de Satisfacción Laboral; con la muestra total de 600 sujetos estudiados, siendo como criterio de inclusión los siguientes: ser trabajador de alguna empresa, institución u organización, haber trabajado por lo menos 6 meses, y ser mayor de edad (18 años).

La muestra está conformada de la siguiente manera, se indicará cada factor y sus dimensiones, mostrando las variables independientes en cada una.

Factor psicosocial 1: Conflicto Trabajo-Familia

Dimensión Tiempo (50): Hombres: 24 Mujeres: 26

Nivel de Estudios: Primaria (1) Secundaria (4) Preparatoria (12) Licenciatura (29)
Posgrado (4)

Puesto: Operativo (25) Medio (25) Directivo (0)

Sector: Público (8) Privado (42)

Edad entre: 18 a 66 años

Dimensión Conducta (50): HOMBRES: 24 MUJERES: 26

Nivel de Estudios: Primaria (0) Secundaria (3) Preparatoria (6) Licenciatura (34)
Posgrado (7)

Puesto: Operativo (29) Medio (15) Directivo (6)

Sector: Público (9) Privado (41)

Edad entre: 18 a 71

Dimensión Estrés (50): Hombres: 27 Mujeres: 23

Nivel de estudios: Primaria (0) Secundaria (1) Preparatoria (6) Licenciatura (42)

Posgrado (1)

Puesto: Operativo (33) Medio (17) Directivo (0)

Sector: Público (11) Privado (39)

Edad entre: 20 a 47

Factor psicosocial 2: Compromiso Organizacional

Componente Afectivo (50): Hombres: 20 Mujeres: 30

Nivel de estudios: Primaria (0) Secundaria (5) Preparatoria (13) Licenciatura (30)

Posgrado (2)

Puesto: Operativo (33) Medio (14) Directivo (3)

Sector: Público (20) Privado (30)

Edad entre: 18 a 65 años

Componente de Continuidad (50): Hombres: 17 Mujeres: 33

Nivel de estudios: Primaria (0) Secundaria (0) Preparatoria (6) Licenciatura (41)

Posgrado (3)

Puesto: Operativo (33) Medio (16) Directivo (1)

Sector: Público (15) Privado (35)

Edad entre: 20 a 53 años

Componente Normativo (50): Hombres: 22 Mujeres: 28

Nivel de estudios: Primaria (0) Secundaria (0) Preparatoria (6) Licenciatura (41)

Posgrado (3)

Puesto: Operativo (25) Medio (24) Directivo (1)

Sector: Público (13) Privado (37)

Edad entre: 19 a 52 años

Factor psicosocial 3: Satisfacción Laboral

Dimensión Salario y Beneficio (50): Hombres: 23 Mujeres: 27

Nivel de Estudios: Primaria (2) Secundaria (2) Preparatoria (20) Licenciatura (25)

Posgrado (1)

Puesto: Operativo (32) Medio (15) Directivo (3)

Sector: Público (6) Privado (44)

Edad entre: 18 a 58 años

Dimensión Ambiente físico y restaurador (50): Hombres: 24 Mujeres: 26

Nivel de Estudios: Primaria (0) Secundaria (1) Preparatoria (18) Licenciatura (28)

Posgrado (3)

Puesto: Operativo (32) Medio (16) Directivo (2)

Sector: Público (18) Privado (32)

Edad entre: 18 a 55 años

Dimensión Liderazgo y reconocimiento (50): Hombres: 17 Mujeres: 33

Nivel de Estudios: Primaria (0) Secundaria (4) Preparatoria (8) Licenciatura (37)

Posgrado (1)

Puesto: Operativo (39) Medio (11) Directivo (0)

Sector: Público (8) Privado (42)

Edad entre: 19 a 56 años

Dimensión relaciones entre compañeros (50): Hombres: 20 Mujeres: 30

Nivel de Estudios: Primaria (0) Secundaria (3) Preparatoria (7) Licenciatura (37)

Posgrado (3)

Puesto: Operativo (27) Medio (23) Directivo (0)

Sector: Público (18) Privado (32)

Edad entre: 19 a 55 años

Dimensión oportunidad de desarrollo (50): Hombres: 19 Mujeres: 31

Nivel de Estudios: Primaria (2) Secundaria (6) Preparatoria (12) Licenciatura (26)

Posgrado (4)

Puesto: Operativo (38) Medio (8) Directivo (4)

Sector: Público (20) Privado (30)

Edad entre: 18 a 65 años

Dimensión sentido de permanencia (50): Hombres: 25 Mujeres: 25

Nivel de Estudios: Primaria (0) Secundaria (0) Preparatoria (10) Licenciatura (38)

Posgrado (2)

Puesto: Operativo (31) Medio (14) Directivo (5)

Sector: Público (18) Privado (32)

Edad entre: 19 a 53 años

La investigación consta en total con los siguientes datos sociodemográficos:

Muestra total: 600 trabajadores

Hombres: 262 **Mujeres:** 338

Nivel de Estudios: Primaria (5) Secundaria (29) Preparatoria (124) Licenciatura (408)
Posgrado (34)

Puesto: Operativo (377) Medio (198) Directivo (25)

Sector: Público (164) Privado (436)

Edad entre: 18 a 71 años

5.6 Variables

5.6.1 Variable independiente -

Variables demográficas.

- Sexo
- Escolaridad
- Puesto
- Sector
- Edad

5.6.2 Variable dependiente -

Factores evaluados, dimensiones analizadas.

- Palabras obtenidas en las redes semánticas del proyecto PAPIIT IN303318.

5.7 Procedimiento

Paso 1:

Derivado del proyecto PAPIIT IN303318, se realizó una investigación para la elaboración de un instrumento. Como primer paso se llevó a cabo la detección de las redes semánticas a utilizar en el proyecto, las cuales fueron tomadas de la literatura.

Paso 2:

Se procedió a realizar el diseño de un instrumento donde se combinen cada una de las palabras obtenidas en las redes semánticas del proyecto PAPIIT IN303318, para poder formular el formato del escalamiento. El cuestionario está conformado por combinaciones entre cada una de las dimensiones hasta agotar las combinaciones (ver Anexos).

Paso 3:

Se aplicó el instrumento a una población al azar, donde los únicos criterios de evaluación fueron haber laborado más de 6 meses y ser mayores de edad (18 años). Tomando 50 sujetos por cada factor estudiado como se observa en la muestra, obteniendo un total de 600 participantes. En promedio el tiempo de respuesta osciló entre 15 y 20 minutos. Los sujetos respondieron qué relación encuentran entre cada par de palabras, en una escala de 1 a 7, donde 1 es “mayor relación” y 7 es “menor relación”. De esta forma podemos encontrar las similitudes y disimilitudes percibidas entre factores.

Paso 4:

Se vaciaron los resultados obtenidos utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 2.0 para Windows. Se realizó un estudio de escalamiento multidimensional (Proxscal) para obtener la representación gráfica de los factores evaluados.

Paso 5:

Se realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante escalamiento multidimensional (Proxscal) para obtener la representación gráfica, donde obtuvo una mejor visualización de la gráfica mostrando grupos para su interpretación.

Paso 6:

Posteriormente se llevó a cabo el análisis estadístico de cada factor y sus dimensiones. Para obtener la comparación entre la literatura y lo obtenido en el escalamiento multidimensional.

Resultados De Los Escalamientos Multidimensionales (MDS).

En cada uno de los resultados de los MDS que se presentan a continuación se observan los factores que contienen las dimensiones, que a su vez se dividen en diversos alicientes (palabras retomadas de redes semánticas de las tesis en proceso del proyecto PAPIIT IN303318) las cuales proyectan una similitud y disimilitud, por ello se ha optado a generar grupos, que ayudarán a su interpretación de cada factor; con ellos validar los estímulos utilizados, que posteriormente nos ayudarán a formular una definición que integra a lo descrito en la literatura de esta tesis.

A continuación, se dará la explicación de la estructura de cada factor psicosocial y sus dimensiones evaluadas, de este modo se muestran y se interpretan los resultados de acuerdo con lo obtenido en los MDS.

Factor psicosocial 1: Conflicto Trabajo-Familia

Dimensiones:

Tiempo

Conducta

Estrés

Factor psicosocial 2: Compromiso Organizacional

Dimensiones:

Afectivo

De Continuidad

Normativo

Factor psicosocial 3: Satisfacción Laboral

Dimensiones:

Salario y Beneficio

Ambiente físico y restaurador

Liderazgo y reconocimiento

Relación entre compañeros

Oportunidad de desarrollo

Sentimiento de permanencia

FACTOR PSICOSOCIAL 1: Conflicto Trabajo - Familia

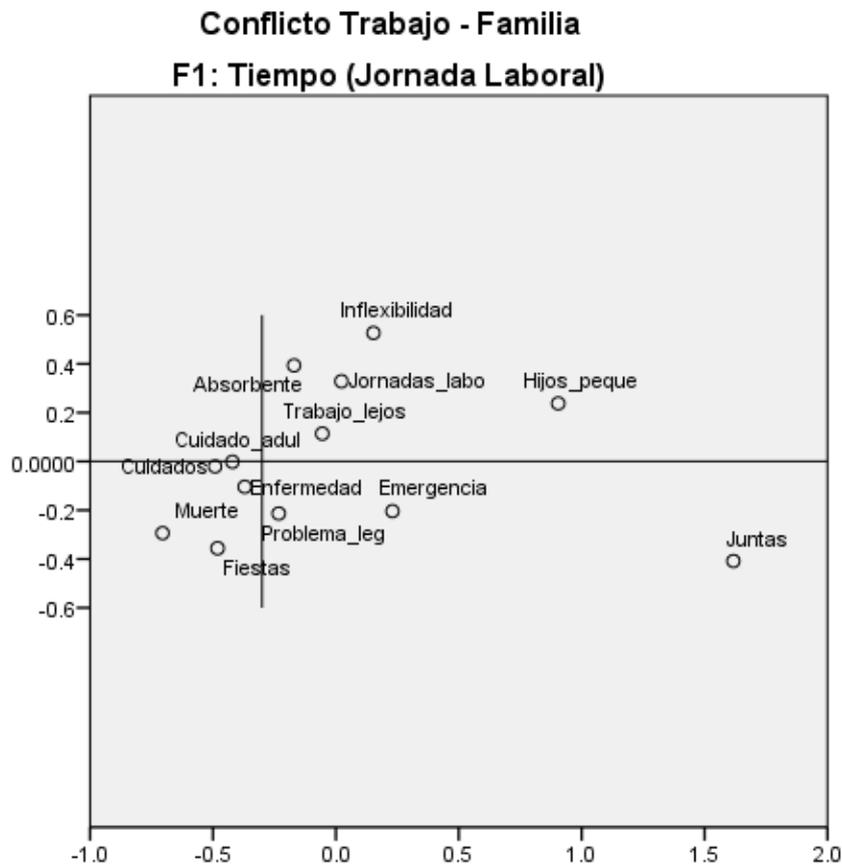
Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Tiempo)

En los resultados de MDS vistos en la **Figura 6**. Del primer factor de Conflicto Trabajo - Familia, relacionado con el tiempo se observan 3 grupos los cuales son:

- El primer grupo está conformado por: Inflexibilidad, jornada laboral, absorbente, trabajo lejos.
- El segundo grupo se conforma de: Cuidado de adultos, enfermedad, emergencia, muerte, cuidados, problemas legales, fiestas.
- El tercer grupo se caracteriza por tener las palabras: Hijos pequeños y juntas.

Figura 6.

Conflicto Trabajo - Familia, denominada F1: Tiempo referido a jornada laboral.



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión tiempo para el factor, conflicto trabajo - familia.

De acuerdo con los resultados del MDS del factor 1, Conflicto Trabajo – Familia, que es, Conflicto basado en el tiempo, obtuvimos tres grupos a interpretar. Los cuales se describen a continuación:

En el primer grupo tenemos los siguientes alicientes que conforman a la dimensión tiempo; se puede observar que los siguientes comportamientos están directamente ligados a la cultura de la organización y la ubicación, como resultado del MDS están la inflexibilidad de la organización, la jornada laboral extensa, un trabajo retirado del hogar, y la absorción de esta.

En el segundo grupo está ligado a situaciones familiares no previstas como son el cuidado de adultos, enfermedades, emergencias, problemas legales, fiestas (eventos familiares) hasta fallecimientos.

En el tercer grupo se observa que el factor Trabajo-Familia, referente al tiempo se ve afectado por el cuidado de los hijos pequeños y las juntas que se puedan presentar en la vida del trabajador, tanto personales como laborales.

Se define como conflicto Trabajo - Familia basado en el tiempo como un conjunto de diversos estímulos relacionados con la cultura de la organización, la ubicación, situaciones familiares y cuidados de los hijos; los cuales son la inflexibilidad de la organización a la que el trabajador pertenece, la jornada extensa, la lejanía que existe entre la ubicación del área de trabajo y la vivienda, la absorción del trabajo que ocasionan problemas en casa, principalmente el no poder convivir con la familia, ni cuidar adecuadamente a sus parientes más allegados, provocando también enfermedades desgastantes para la persona, que pueden llegar hasta la muerte de ella o bien

situaciones no previstas como la falta de atención a los cuidados de personas mayores en casa, enfermedades familiares, emergencias o problemas legales, hasta eventos familiares como fiestas o fallecimientos. También debemos de tomar en cuenta que las juntas escolares y la crianza de niños pequeños, afectan indirectamente al tiempo que se le dedica al trabajo, así como viceversa.

Observando la definición de Greenhaus y Beutell (1985) el conflicto basado en el tiempo sucede cuando el periodo dedicado a un rol dificulta la participación en otro rol, como puede ser: trabajar horas extras, turnos de trabajo irregulares, horarios extensos de trabajo, trabajo en casa en horas no laborales, etc. (citado por Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

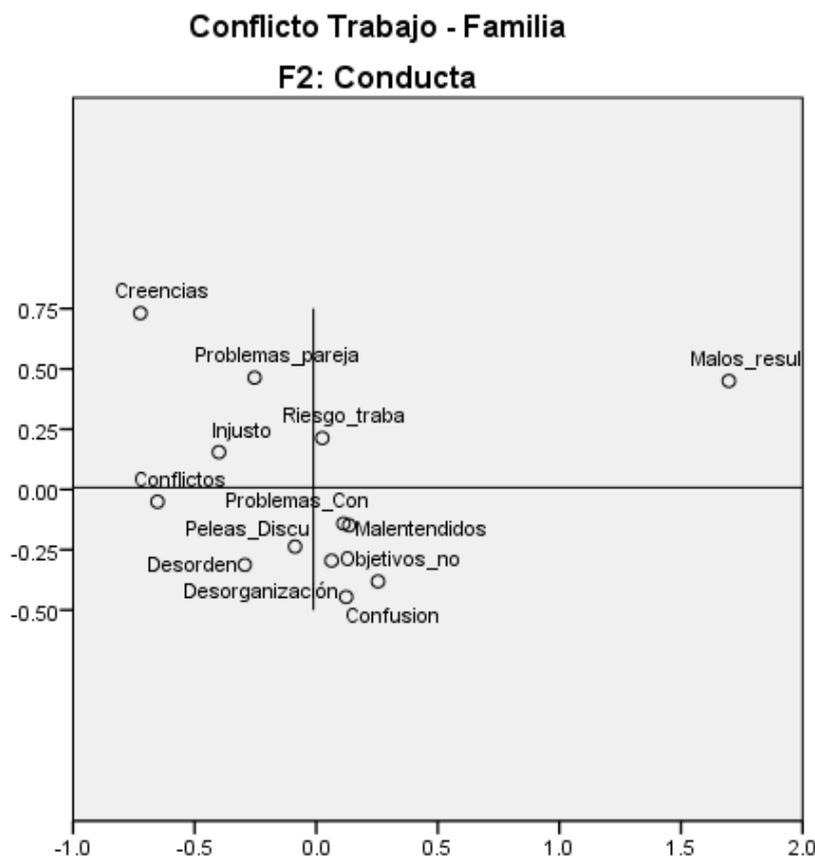
Como se observa en la definición que se realizó de acuerdo a los resultados obtenidos en el DMS y la definición expuesta en la literatura, se dice que el conflicto trabajo - familia está enfocado en el tiempo al que la persona dedica al trabajo, en la definición que se da por los resultados va más apegado a un conflicto familia - trabajo donde las necesidades de cumplir en casa afectan a la vida laboral del trabajador; justo como se define que un rol se verá afectado en la participación del otro.

Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Conducta)

En la **Figura 7**. Del segundo factor de Conflicto Trabajo - Familia, relacionado con la conducta podemos observar dos grupos el cual nos dan los siguientes alicientes:

- En el primer grupo está representado por las siguientes palabras: Desorden, desorganización, discusiones/peleas, malentendidos, conflictos, problemas/conflictos, confusión, objetivos no claros.
- En el segundo grupo contiene las siguientes palabras: Riesgos en el trabajo, creencias, injusticias, problemas con la pareja y malos resultados.

Figura 7.
Conflicto Trabajo - Familia, denominada F2: conducta



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión conducta para el factor, conflicto trabajo - familia.

En los resultados de MDS del segundo factor de Conflicto Trabajo – Familia, que es conflicto relativo al comportamiento o bien de conducta.

Los resultados muestran que el primer grupo está formado por el desorden en el trabajo, los objetivos no claros, peleas o discusiones, los malentendidos pueden ocasionar conflictos con la familia y entre los compañeros, así mismo crean que existan problemas con la familia, problemas o confusiones. Los conflictos a su vez crean riesgos en el trabajo, creencias de que existe alguna otra razón para estar tanto en el trabajo (como infidelidades entre parejas), y tratos injustos, que es lo expuesto en el segundo grupo, el cual describe los riesgos en el trabajo, las creencias, las injusticias, malos resultados, así como los objetivos no claros, como podemos observar el primer grupo nos lleva a las consecuencias del segundo grupo.

El conflicto trabajo-Familia basado en la conducta está compuesto por diversos estímulos relacionados con el comportamiento de la persona en su área de trabajo, así como en su casa, la desorganización, las peleas, discusiones, los problemas con la pareja sentimental, los malentendidos crean situaciones que afectan en la relación para ambas esferas de convivencia, ya sea casa - trabajo o trabajo - casa. Por otra parte, las creencias que se generan por estos conflictos referentes a sus esferas ocasionan que sientan injusticia con el trato que se les da y con ello causen riesgo en el trabajo ya sea físico o psicológico.

De acuerdo con Greenhaus y Beutell (1985) el conflicto relativo al comportamiento aparece cuando la conducta particular de un rol es incompatible con la conducta propia de otro rol, como es el caso de dormir de día para trabajar de noche, atender llamados laborales en horas fuera de trabajo, cambiar eventos familiares por trabajar, etc. Si bien es cierto que el trabajo influye en el comportamiento dentro de la

familia, la familia de igual forma influye en el trabajo. De acuerdo a los resultados anteriores concluimos que el comportamiento es un complemento de ambos roles, dicho en otras palabras, si el trabajador es afectado en su empleo esté a su vez es afectado en la familia y viceversa.

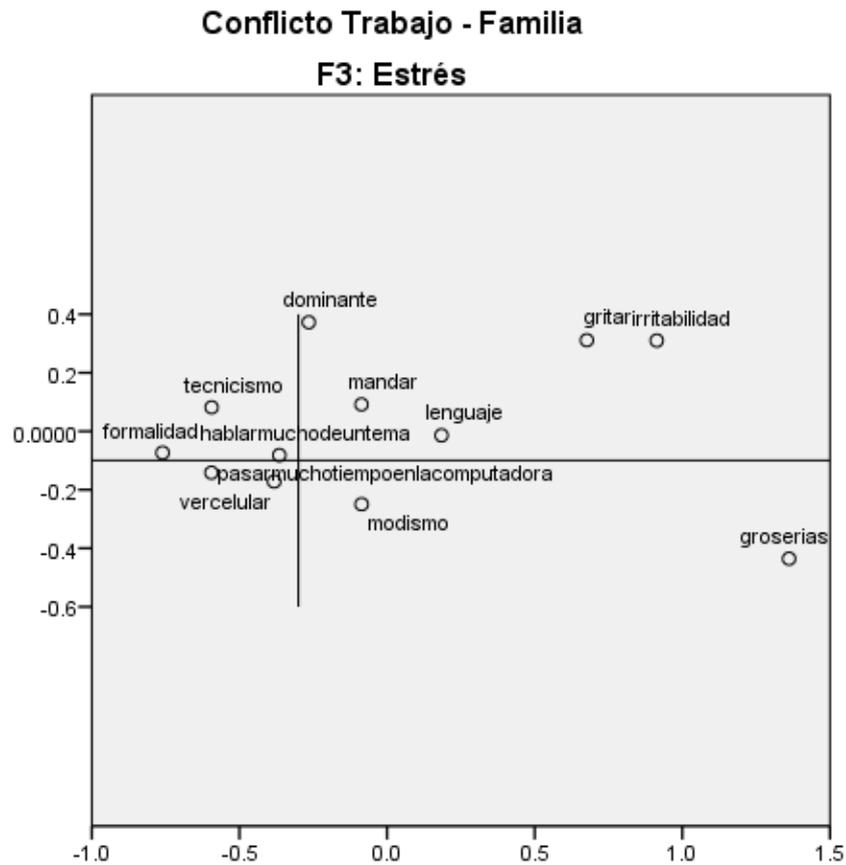
Factor Psicosocial 1: Conflicto Trabajo – Familia (Estrés)

En los resultados de MDS del tercer factor de Conflicto Trabajo-Familia que está relacionado con el estrés (**Figura 8.**), observamos cinco grupos los cuales cuatro de ellos son comportamientos que anteceden al estrés y el quinto grupo se puede interpretar como las reacciones que presentan el estrés.

- En el primer grupo encontramos tecnicismos, formalidad y el hablar mucho sobre un tema.
- El segundo grupo está conformado por las palabras dominante y mandar
- El tercer grupo es el pasar mucho tiempo en la computadora y ver el celular
- El cuarto grupo hace referencia sobre el lenguaje y el modismo.
- El quinto donde se explica las características ya presentadas en la persona con estrés, que es gritar y mostrar irritabilidad.

Figura 8.

Conflicto Trabajo - Familia, denominada F3: estrés



Nota: Se observan los cinco grupos presentados en la dimensión estrés para el factor, conflicto trabajo - familia.

La ansiedad, tensión, irritabilidad y confusión son características emocionales, que si no son tratados de forma profesional ocasionan estrés en la vida de la persona.

El primer grupo hace referencia a las características de un lenguaje especializado en un tema, lo cual lo hace técnico, formal y conocedor del tema, provocando ansiedad en el momento que el interlocutor no tenga el conocimiento del tema. Cuando la persona tiende a expresar de manera recurrente un tema, ya sea laboral o personal ocasionará un rechazo por parte de los compañeros, generando ansiedad y frustración en ambas partes.

El segundo grupo se caracteriza por la forma de expresión de una persona ante otras, principalmente al demostrar ser dominante y mandón. Esta forma de recibir indicaciones o estar en charlas donde se incluya una expresión de dominancia y la manera de decretar las acciones sobre un acto determinado genera síntomas de ansiedad y tensión para las personas que reciban de esta manera la indicación.

El tercer grupo hace referencia a las horas que el trabajador pasa enfrente de un monitor o el celular, al estar mucho tiempo frente a la computadora ocasiona que el individuo presente cansancio en la vista, dolores musculares por la misma postura en periodos prolongados, mientras que el celular puede ser una herramienta beneficiosa en las tareas laborales, es así mismo contraproducente al momento de esta actividad de estar frente a un celular se vuelva 24 horas, o bien genera distracciones que afecte en el trabajo como la procrastinación y como consecuencia una mala convivencia con la familia, provocada por el estrés y carga de trabajo.

El cuarto grupo relacionado con el modismo y el lenguaje son características, que, si bien podrían pertenecer al primer grupo, no pertenecen a este porque hacen referencia a expresiones verbales enfocadas hacia la informalidad y falta de tecnicismo, que son expresiones verbales que se dicen entre pares o un mismo nivel de jerarquía. Si la situación o contexto que se esté mostrando en el momento amerita que el vocabulario o forma de expresión verbal tenga un nivel de profesionalismo y se expresa con modismos o un lenguaje coloquial la persona que esté recibiendo el mensaje podría generar una falta de interés y esto a su vez, que el locutor esté en estado de estrés por la poca importancia que se le dé a su mensaje.

Todos los grupos anteriores llegan al quinto grupo, donde se explica que son características ya presentadas en personas con estrés como el gritar y mostrar irritabilidad fácilmente hacia sus compañeros de trabajo y familia.

Greenhaus y Beutell (1985) definen que el conflicto originado en la tensión se presenta cuando la presión que un rol ejerce sobre un individuo le dificulta complacer las demandas de otro rol, como son: altas exigencias de trabajo, cansancio físico y mental, exceso de carga de trabajo, rezago de trabajo, entre otros; cómo se puede observar estas características son más relacionadas a un estado físico, no obstante en la investigación del MDS nos enfocamos más a las características psicológicas e interpersonales que experimenta el individuo. Se puede concluir que la definición de conflicto originado en la tensión es cuando existe una afección tanto física como psicológica que altera el estado del individuo, interviniendo el desempeño de un rol sobre otro, siendo que la persona se vea con dificultad para realizar de forma adecuada sus tareas estando tanto en casa como en el trabajo, en pocas se puede finalizar con que ambas definiciones tanto en la literatura como la expuesta en el trabajo de tesis son complementarias.

FACTOR PSICOSOCIAL 2: Compromiso Organizacional

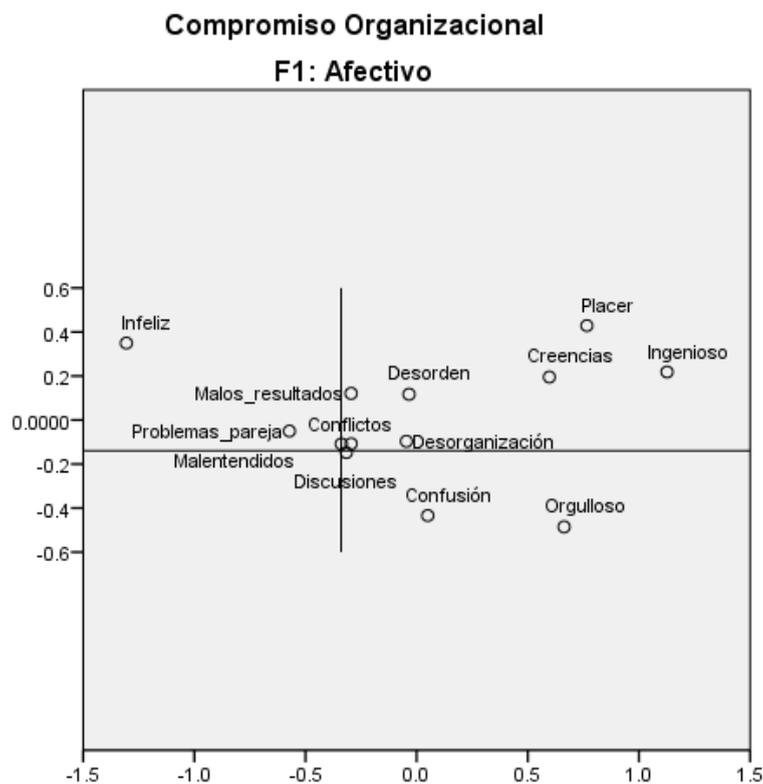
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (Afectivo)

De acuerdo con los resultados del MDS mostrados en la **Figura 9**. Del primer factor de Compromiso Organizacional que está relacionado con lo afectivo, se observan tres grupos de este factor, los grupos los podemos clasificar en:

- El primer grupo tenemos las siguientes palabras: malos resultados, problemas de pareja, malentendidos, conflictos y discusiones

- En el segundo grupo se presentan las siguientes palabras: desorden, desorganización, confusión y orgulloso.
- El tercer grupo tenemos las siguientes palabras: placer, ingenioso y creencias.

Figura 9.
Compromiso Organizacional, denominada F1: Afectivo



Nota: Se observan los tres grupos presentados en la dimensión afectivo para el factor, Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional basado en el componente afectivo se define como el apego emocional que el empleado tiene en la organización (Orchark & Martín, 2016). Así como los deseos y lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades especialmente las psicológicas y expectativas, disfrutando de su permanencia en la organización (Arias, 2001).

Lo que podemos apreciar en el primer grupo que está enfocado a cosas negativas que afectan significativamente en lo afectivo al trabajador refiriéndose al espacio

laboral y con ello al compromiso que existe en el mismo. Se observa que las palabras que resaltan son los malos resultados, problemas de pareja, malentendidos, conflictos y discusiones; cuando existe poco compromiso con la organización estos son los resultados y reflejo de ello, pues el desempeño comienza a debilitarse pues ya no existe una motivación para realizar las tareas encomendadas, o bien empiezan a mostrarse discusiones y conflictos entre compañeros y supervisores, así como malentendidos, dicho esto podemos comenzar a ver el segundo expuesto a continuación.

En el segundo grupo hace referencia a la conducta del trabajador que tiene cuando no se siente identificado con la organización pues demuestra una disociación ante el deber ser y el ser de un trabajador comprometido en la empresa; ahora bien, el desorden de la organización y la confusión generan en los trabajadores la falta de compromiso de estos mismos, así como el orgullo que se presenta por parte de los trabajadores ante ciertas situaciones son causantes de poco o nulo compromiso con la empresa.

En el tercer grupo hace referencias a la cultura organizacional positiva, ya que se presentan creencias favorecedoras hacia el lugar de trabajo, así como el placer de permanecer en la misma institución y con ello el ingenio de parte del trabajador para seguir en ella.

Se puede decir entonces que cuando existe un compromiso afectivo el trabajador posee una creencia positiva por la organización, pues la empresa muestra una forma amena y de respeto para dirigir al personal, así mismo muestra la confianza hacia sus trabajadores generando un interés por todos como un conjunto, provocando un efecto

satisfactorio de sentirse perteneciente, escuchado y valorado en su lugar de trabajo y con la empresa en general.

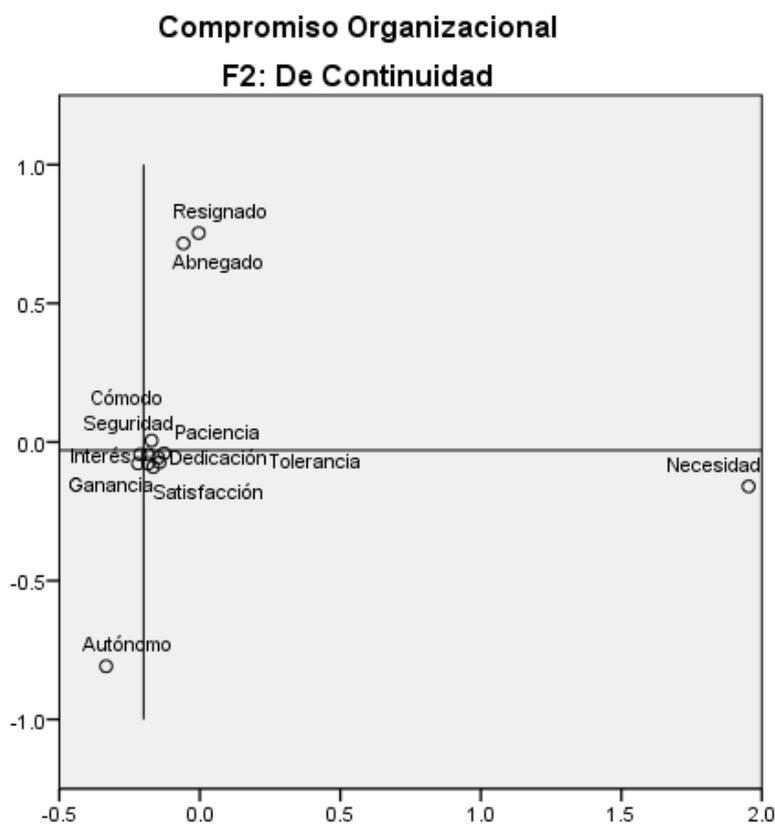
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (De Continuidad)

En los resultados de MDS del segundo factor de Compromiso Organizacional que está relacionado con Continuidad reflejado en la **Figura 10**, se observan tres grupos.

- En el primer grupo están las palabras autónomo y necesidad
- En el segundo grupo están representadas las palabras resignado y abnegado
- En el tercer grupo encontramos las palabras cómodo, seguridad, ganancia, interés, dedicación, tolerancia, satisfacción, paciencia y entregado.

Figura 10.

Compromiso Organizacional, denominada F2: De Continuidad



Nota: Se observan los tres grupos presentados en la dimensión de continuidad para el factor, Compromiso Organizacional.

En el primer grupo hace referencia al compromiso que existe por la organización pues te brinda la cobertura de una necesidad, así como el apoyo para lograr ser autónomo en la vida personal, ya que, el deseo de ser autónomo hace estar comprometido para generar el capital requerido y lograr esa independencia, no obstante, la necesidad hace que la persona esté comprometida a no perder su trabajo sin embargo no significa que esté comprometido como tal con la organización o el trabajo. Ahora bien, si el significado de autonomía se enfoca a que la empresa brinda esa libertad para que el empleado realice sus actividades a su manera, pero siendo eficiente, cumpliendo con reglas y procedimientos la persona se sentirá comprometida por su trabajo, ya que le está generando el valor de pertenecer, así mismo si la empresa cubre la necesidad que requiere el trabajador de igual forma existirá cierto compromiso.

En el segundo grupo nos indica la falta de motivación que presenta el trabajador ante la falta de compromiso con su área de trabajo o con la empresa, cuando el trabajador se siente resignado suele presentar una conformidad con su trabajo ya que no tiene la motivación, ni los medios necesarios para buscar otras oportunidades, la cual lleva a no salir de su área de confort y por ello tolerar las condiciones en las que se encuentra laborando, incluyendo la abnegación de admitir que desea otras condiciones, lo cual provoca que renuncie a sus propios intereses.

El tercer grupo hace referencia a conductas favorecedoras que presentan los trabajadores cuando se encuentran comprometidos a su lugar de trabajo, por ejemplo: cuando se muestran cómodos con su ambiente laboral en general, sienten seguridad por pertenecer a la empresa, están conformes con sus ganancias e ingresos son justos y equivalentes por sus tareas y labores realizadas, reciben un interés por realizar sus

actividades laborales, así mismo muestran dedicación en hacer sus tareas y deberes, tienden a tener mayor tolerancia ante situaciones que se presenten en la organización, de igual forma el trato e interacción con compañeros es favorecedora, y la satisfacción laboral se ve incrementada, los trabajadores tienen paciencia y entrega por lo que realizan.

Como se explica y de acuerdo con Herman & Littlewood, 2006 que son altos los costos económicos y sociales que implican dejar a una organización, así como explica Arias y Galicia, 2001 es el componente de necesidad, tomando en cuenta también la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, los costos por perder algo en lo que se ha trabajado desde hace tiempo y los costos por encontrar otro empleo y empezar de nuevo.

Recapitulando esta dimensión podemos decir que el compromiso por continuidad hace referencia a la carga que implica dejar un trabajo por falta de economía e independencia financiera, así como la motivación que existe por realizar sus labores, ser premiado, tener seguridad y bienestar de sentirse cómodo por todo lo que engloba el ambiente laboral del trabajador, generando un compromiso con la empresa.

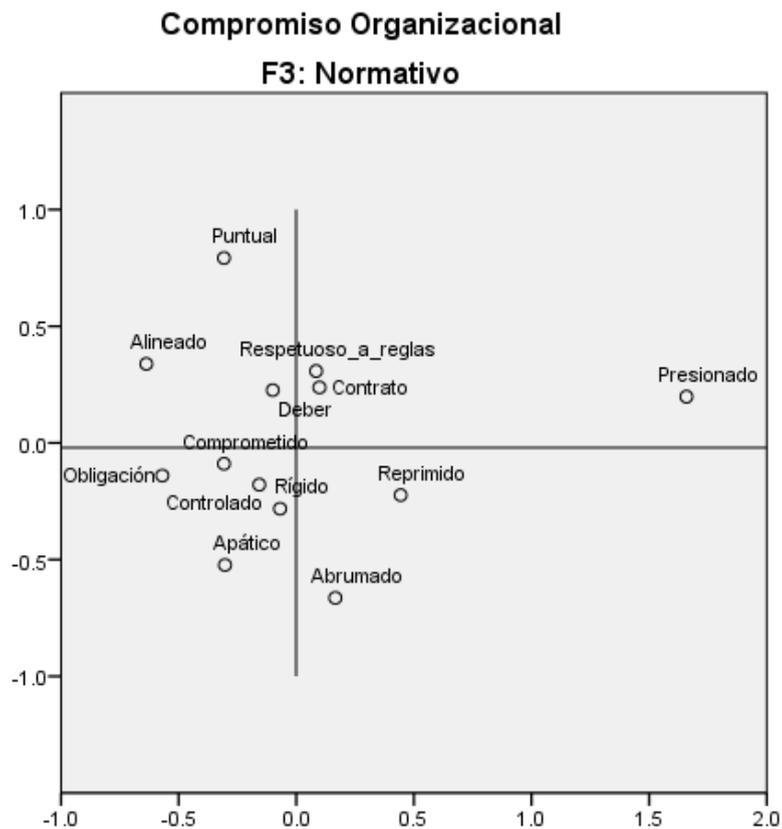
Factor Psicosocial 2: Compromiso Organizacional (Normativo)

En los resultados de MDS vistos en la **Figura 11**. Del segundo factor de Compromiso Organizacional la dimensión evaluada es el normativo, en donde se pueden observar dos grupos con sus respectivos adyacentes.

- En el primer grupo contiene las siguientes palabras: Deber, comprometido, puntual, contrato, alineado, respetuoso a reglas
- El segundo grupo contiene las palabras: Controlado, rígido, obligación, reprimido, abrumado, apático

Figura 11.

Compromiso Organizacional, denominada F3: Normativo



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión normativa para el factor, Compromiso Organizacional.

En el primer grupo hace referencia a conductas favorecedoras sobre el aspecto normativo el cual refiere que el trabajador se ve obligado a permanecer en la

organización por los beneficios obtenidos de acuerdo a sus acciones o actos que realiza en su área de trabajo como son: deber (hacer) de sus labores, el compromiso, la puntualidad, el cumplimiento del contrato, el estar alineado a las órdenes y responsabilidades, y el ser respetuoso con las reglas.

En el segundo grupo se refiere a la parte negativa de las conductas que los trabajadores muestran cuando no se tienen compromiso normativo, pues se sienten como trabajadores controlados, el ambiente es rígido, la persona se siente obligada a pertenecer a la empresa por los beneficios que le brindan, tienen un sentir de ser reprimido ya que no tiene libertad de expresarse abiertamente, se sienten abrumados y apáticos al no obtener los beneficios que corresponden por su labor desempeñada.

El concepto de compromiso normativo nos dice que es la obligación que se siente hacia la organización por permanecer en la misma, por todos los beneficios obtenidos. (Orchark & Martín, 2016), lo cual conduce a un sentido de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Arias Galicia, 2001).

Tomando esto en cuenta podemos notar que de acuerdo a los resultados los trabajadores se van a sentir con mayor compromiso normativo al tener los beneficios correspondientes a las labores encomendadas, o bien por las retribuciones superiores a las de ley que la empresa brinda por la prestación de servicios y cumplimiento de las actividades encomendadas al trabajador, así mismo al interés de la empresa por el bienestar de sus colaboradores.

FACTOR PSICOSOCIAL 3: Satisfacción Laboral

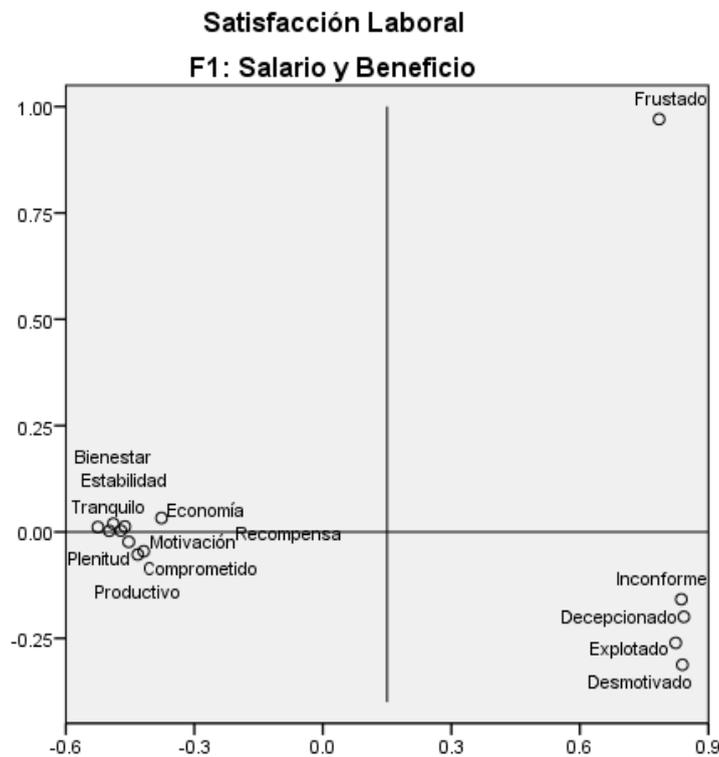
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Salario y Beneficio)

En los resultados de MDS del tercer factor evaluado, Satisfacción Laboral que está dimensionado en salario y beneficio se observan 2 grupos.

- El primer grupo está formado por: inconforme, decepcionado, explotado, desmotivado.
- El segundo grupo está conformado por: economía, estabilidad, recompensa, motivación, comprometido, productivo, plenitud, bienestar, tranquilo.

Figura 12.

Satisfacción Laboral, denominada F1: Salario y Beneficios



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión salario y beneficios para el factor, Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral enfocada al factor salario y beneficio hace referencia, de acuerdo con la literatura al concepto tomado de La Ley Federal del Trabajo (LFT),

primordialmente al Artículo 85 mismo que menciona que el salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta ley. Para fijar el importe se tomará en consideración la cantidad y calidad del trabajo (Ley Federal del Trabajo, 2019).

De acuerdo con los resultados se obtuvieron dos grupos:

El primer grupo está conformado por los aspectos negativos, en donde el empleado siente que su trabajo no se ve remunerado de forma adecuada por las actividades que realiza, es por ello que existe una inconformidad respecto a su salario y los beneficios, así mismo se ve decepcionado por las retribuciones que brinda la empresa o lugar de trabajo, sintiéndose explotado por tener una jornada de trabajo extensa, sin un sueldo adecuado a la actividad o tarea realizada, y desmotivado por lo mismo.

El segundo grupo está formado por los puntos positivos que refieren a una existencia de satisfacción salarial y beneficios los cuales son: una economía estable, estabilidad emocional y física, obtención de recompensas, motivación por seguir adelante en su trabajo, comprometido con la organización, productivo, pleno a la hora de realizar deberes, teniendo un bienestar físico, emocional y social, tranquilidad por saber que tiene un respaldo.

Ahora bien, contemplando con lo que se estipula en la LFT y la definición anterior, podemos decir que cuando la remuneración es positiva y acorde a sus actividades los trabajadores se verán satisfechos, motivados y comprometidos con su trabajo.

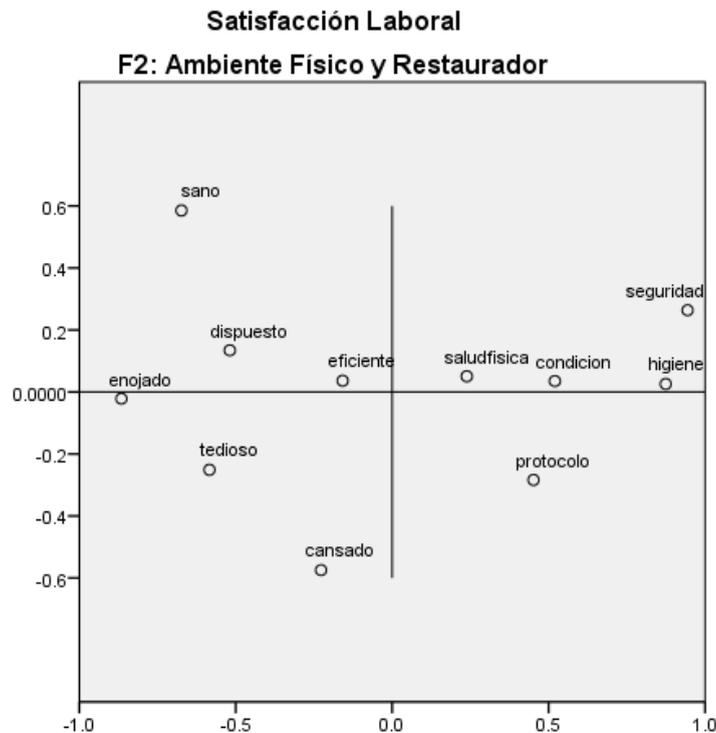
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Ambiente Físico y Restaurador)

En los resultados de MDS el tercer factor que es Satisfacción Laboral está relacionado con ambiente físico y restaurador. En esta dimensión se observan dos grupos.

- En el primer grupo contiene las siguientes palabras: Enojado, tedioso, cansado.
- El segundo grupo está formado por las palabras: Sano , dispuesto, eficiente, salud física, condición, seguridad, higiene, protocolo.

Figura 13.

Satisfacción laboral, denominada F2: Ambiente físico y Restaurador



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión ambiente físico y restaurador para el factor, Satisfacción Laboral

En estos resultados de MDS del tercer factor que es Satisfacción Laboral relacionado con ambiente físico y restaurador está formado por los siguientes grupos:

El primer grupo hace referencia al sentir de los trabajadores por la falta de condiciones ergonómicas y descanso en el área de trabajo, presentando sentimiento de

enojo por un espacio inadecuado para desarrollar sus actividades diarias, sintiendo tedioso las actividades y esfuerzos extra que tienen que realizar para poder hacer sus tareas o labores de forma correcta, presencia de cansancio por la falta de descansos adecuados y por la falla o malas instalaciones de inmobiliario.

En el segundo grupo hace referencia a conductas positivas presentadas en un ambiente restaurador, sobre condiciones ergonómicas y áreas de descanso en el trabajo, los empleados se encuentran en un ambiente sano, están dispuestos a cumplir, a ser eficientes, presentando salud física y emocional, por las condiciones adecuadas para laborar, existiendo seguridad e higiene en áreas de trabajo y acatando los protocolos presentados por empresa.

En comparación con lo que nos dice Martínez, Montero y Córdova (2014) la satisfacción con el ambiente físico hace referencia a las condiciones laborales como son, luz, espacio, ruido, ergonomía, temperatura, mobiliario, equipo y tecnología y de áreas verdes, jardines, parques, vistas de ventanas con contenidos vegetales, área de descanso, entre otros; este contexto permite la recuperación de los recursos cognitivos y de la capacidad de respuesta psicofisiológica.

De acuerdo con lo anterior y lo escrito por los autores se dice que la definición propuesta sobre satisfacción en cuanto al ambiente restaurador tiene aspectos positivos al presentarse las condiciones adecuadas en el centro de trabajo y aspectos negativos al no contar con las condiciones adecuadas en el mismo.

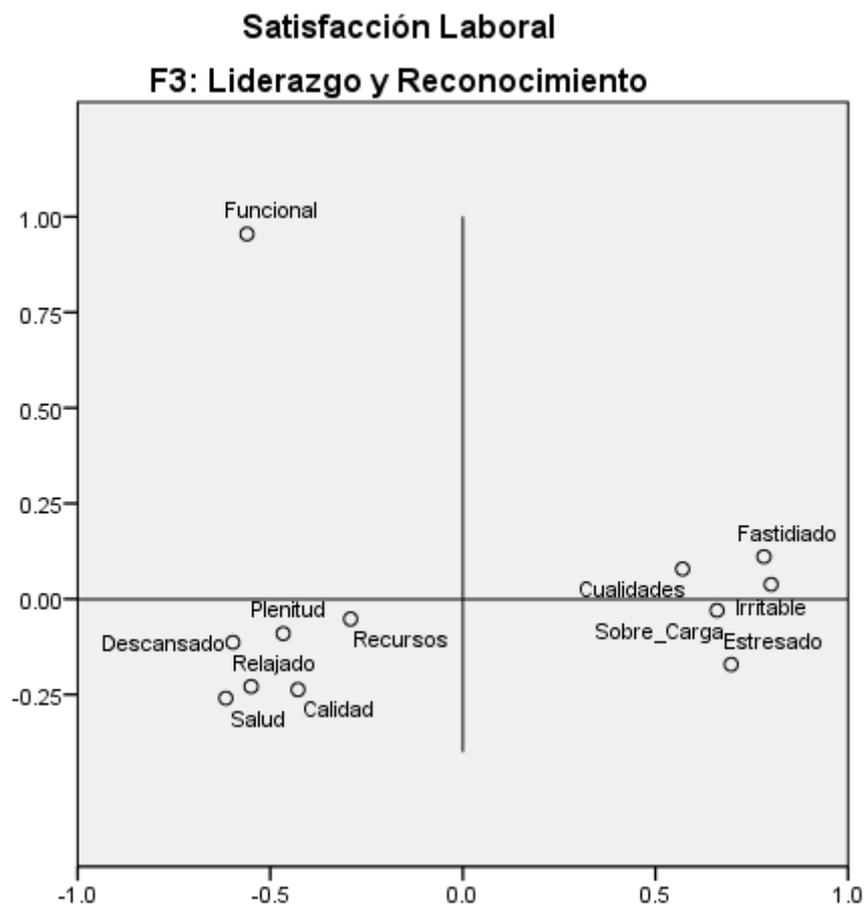
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Liderazgo y Reconocimiento)

En los resultados de MDS del tercer factor de Satisfacción Laboral que está relacionado con liderazgo y reconocimiento donde se observa 3 grupos.

- El primer grupo contiene las palabras: Fastidiado, irritable, estresado, sobrecarga de trabajo
- El segundo grupo está formado por: Cualidades y recursos.
- En el tercer grupo está representado por las siguientes palabras: Plenitud, descansado, calidad, relajado, salud.

Figura 14.

Satisfacción Laboral, denominada F3: Liderazgo y reconocimiento



Nota: Se observan los tres grupos presentados en la dimensión Liderazgo y reconocimiento para el factor, Satisfacción Laboral

De acuerdo a los resultados de MDS observados en la **imagen 14**, sobre satisfacción laboral, liderazgo y reconocimiento se observan 3 grupos que son:

El primero hace referencia a la falta de reconocimiento y de liderazgo, pues los trabajadores se encuentran fastidiados por las actividades laborales ya que no cuentan con una guía u orientación adecuada en que apoyarse, llegando a presentar síntomas de irritabilidad provocada por cualquier situación que requiera mayor concentración, donde muestran una mínima tolerancia por permanecer a la empresa, lo cual llega a afectar el trato con sus compañeros y la interacción con los mismos, generando estrés por no poder desahogar su frustración y carga de trabajo, la cual consiste en no saber priorizar las actividades relevantes y dejarlas para después, procrastinando y provocando la falta de reconocimiento por parte de supervisores y a su vez la poca satisfacción de sus líderes.

El segundo grupo hace referencia a las características que se necesitan para tener un liderazgo y reconocimiento de parte de los supervisores hacia los trabajadores. Un trabajador que posee cualidades positivas como proactividad, tolerancia a la frustración, así como experiencia en las actividades realizadas, confianza y comunicación en lo que dice y hace, entre otros aspectos es lo que hace a un trabajador talento; en el momento que el empleado obtenga los recursos necesarios para poderse desarrollar de mejor forma el trabajo como es la capacitación o obteniendo costos para el desarrollo profesional, la empresa se verá favorecida pues estará invirtiendo en el talento de su personal, llegando así a una satisfacción por una adecuada supervisión y liderazgo.

El tercer grupo nos habla sobre las consecuencias positivas al tener reconocimiento y un buen liderazgo de parte de los supervisores, dichas consecuencias se reflejan en la actitud presentada por los trabajadores, donde se ve una plenitud en todos los aspectos, se refleja descansado al llegar a sus labores y la calidad en el trabajo que realiza es de excelencia, demuestra estar relajado al cumplir con su jornada laboral, posee buena salud física y psicológica.

La satisfacción relacionada con el liderazgo y reconocimiento es su relación y la actitud con los superiores, se observa favorable ya que existe el reconocimiento de logros, la comunicación es de forma retroalimentativa, con respeto, fluidez y cierta firmeza, y trato justo. Dando a entender que los buenos tratos y los buenos líderes formarán equipos de trabajo satisfechos y productivos con sus labores.

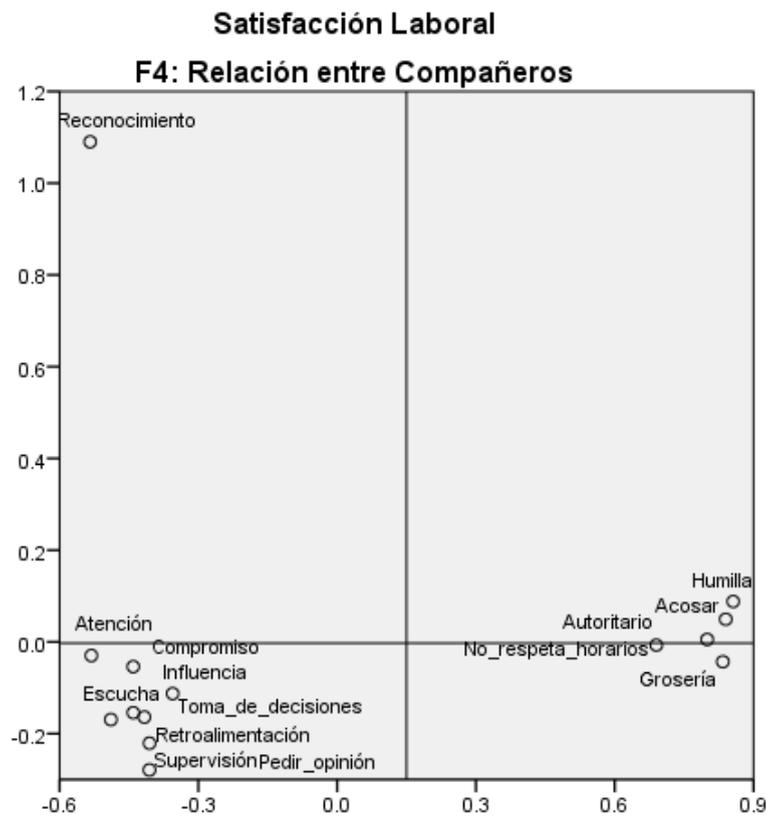
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Relación entre compañeros)

En los resultados de MDS del tercer factor de Satisfacción Laboral que es la relación entre compañeros se observa 2 grupos.

- En el primer grupo encontramos las siguientes palabras: autoritario, humilla, acosar, grosería, no respetar horarios.
- En el segundo grupo contiene los siguientes alicientes: atención, compromiso, escucha, toma de decisiones, supervisión, retroalimentación, pedir opinión, influencia.

Figura 15.

Satisfacción laboral, denominada F4: Relación entre compañeros



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión relación entre compañeros para el factor, Satisfacción Laboral

En los resultados de MDS obtenidos en la **Figura 15.**, hace referencia a la relación entre compañeros donde existen 2 grupos antagonistas.

El primer grupo hace referencia a las actitudes negativas que se presentan cuando la relación entre compañeros del trabajo no es favorable, llegando a presentar acosos, humillaciones, groserías por parte de iguales, gerentes o supervisores, provocando una disminución en la satisfacción lo que lleva a no respetar horarios y que presente un autoritarismo por parte de supervisores o superiores.

El segundo grupo siendo el antagonista del primero refleja la buena relación entre compañeros, mostrándose atentos a las situaciones que pueden presentarse en el

ambiente, comprometidos y realizados con ellos mismo y con su equipo de trabajo, sintiéndose satisfechos de pertenecer a un grupo. Los compañeros que tienen buena relación con otros tienden a escuchar las aflicciones, así como las situaciones que involucran un sentimiento por determinada situación ya sea laboral o personal de algún compañero.

Cuando existe un compañerismo la toma de decisiones es unificada y la iniciativa comienza para un bien de todos, velando por un interés en común; así cuando la supervisión es adecuada los trabajadores se sienten escuchados, valorados y reciben la retroalimentación de su trabajo de la mejor manera y tienen la confianza de pedir opinión de sus labores realizadas, lo que lleva a una influencia positiva al ambiente laboral en donde se encuentran trabajador.

La satisfacción que se expresa en la relación entre compañeros es definida como el grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo (Gómez y Vicario, 2010 citado por Pimentel y Segundo, 2019).

Demostrando en los resultados de este escalamiento que cuando se ve un ambiente laboral desfavorecido la relación entre compañeros se vuelve conflictiva y poco empática, generando poca satisfacción de pertenecer al lugar de trabajo, lo cual afecta directamente al ambiente laboral de manera negativa.

Por otra parte, se obtuvieron resultados antagonistas al anterior párrafo, lo que nos dice que al tener buena relación entre compañeros, por consecuencia habrá más satisfacción en realizar las actividades que dicten en el trabajo, así como sentirse perteneciente a un lugar.

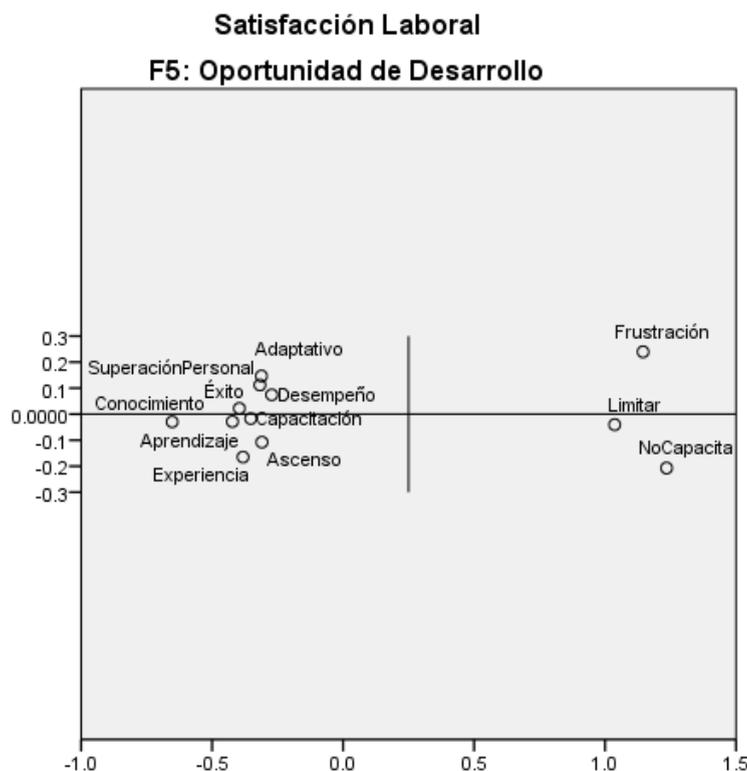
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Oportunidad de Desarrollo)

En los resultados de MDS del tercer factor de Satisfacción Laboral, oportunidad de desarrollo se observa 2 grupos.

- El primer grupo: Adaptativo, Superación personal, éxito, desempeño, capacitación, aprendizaje, Ascenso, Experiencia, Conocimiento
- El segundo grupo: Frustrado, limitar, No capacitar

Figura 16.

Satisfacción laboral, denominada F5: Oportunidad de Desarrollo



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión oportunidad de desarrollo para el factor, Satisfacción Laboral

La **Figura 16** representa la quinta dimensión de satisfacción laboral que está relacionado con oportunidad de desarrollo muestra 2 grupos.

El primer grupo enfocado a la satisfacción que tiene el trabajador por su desarrollo profesional en su centro de trabajo, al existir ello, es porque se presentan habilidades en el empleado como son: la adaptación al enfrentar retos laborales, tener presente su superación personal, así como el éxito laboral y personal, expresando un desempeño favorable y beneficioso para la empresa y el trabajador, la empresa brinda capacitación constante para desempeñar de mejor forma sus tareas, facilidad de aprendizaje, alta probabilidad de ascenso, obteniendo experiencia lo cual hace al trabajador más competitivo, logrando más conocimientos y llegando a ser un elemento de importancia para la empresa.

En el segundo grupo hace referencia a las conductas presentadas. Cuando la satisfacción enfocada en el desarrollo profesional no está presente en el trabajador, existe frustración por parte de la persona en el momento que realiza su trabajo; al no existir una capacitación adecuada o no se brindan las facilidades para que los empleados puedan desarrollarse estos mismos presentarán conocimientos limitados y poca satisfacción en cuanto al crecimiento profesional.

La satisfacción por oportunidades de desarrollo de acuerdo con la definición propuesta por Pimentel y Segundo (2019) quiere decir que los trabajadores con la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, como adquisición de aprendizaje, promociones, responsabilidades y ascensos tienen una mayor satisfacción.

De acuerdo a los resultados expresados anteriormente cuando existe un desarrollo profesional y reconocimiento por parte de la empresa hacia los trabajadores existirá un cambio de actitudes y habilidades que presentarán los interesados, así como el contraste de cuando no existe esta promoción por parte de la empresa la satisfacción de los trabajadores se verá reflejado en aspectos negativos.

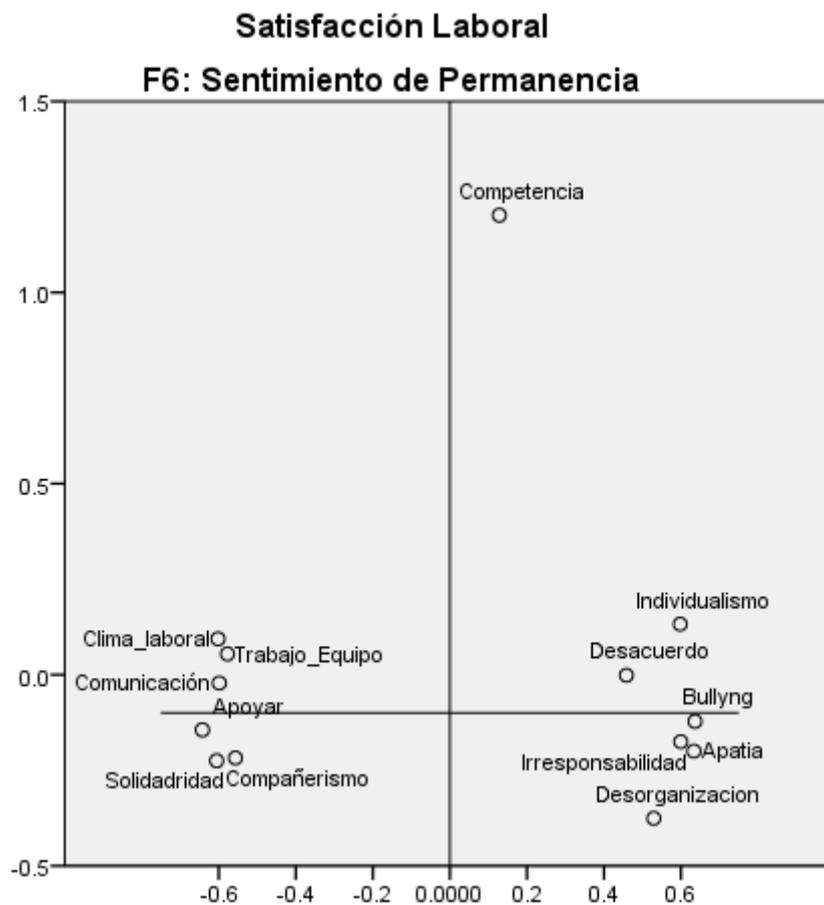
Factor Psicosocial 3: Satisfacción Laboral (Sentimiento de permanencia)

En los resultados de MDS del tercer factor de Satisfacción Laboral, sentimiento de permanencia se observan 2 grupos.

- El primer grupo está conformado por las siguientes palabras: clima laboral, trabajo en equipo, comunicación, apoyo, compañerismo, solidaridad.
- El segundo grupo está formado por las siguientes palabras: individualismo, desacuerdo, bullying, apatía, irresponsabilidad, desorganización, competencia.

Figura 17

Satisfacción Laboral, denominada F6: Sentimiento de permanencia



Nota: Se observan los dos grupos presentados en la dimensión sentimiento de permanencia para el factor, Satisfacción Laboral

Los resultados expuestos en el factor relacionado con el sentimiento de permanencia muestran 2 grupos antagónicos.

El primer grupo que se observa en la **Figura 17** está relacionado con el clima laboral el cual está formado por diversas dimensiones, sin embargo, para trabajar con el sentimiento de permanencia es necesario solo enfocarse en los alicientes observados en la evaluación como son trabajo en equipo, comunicación, apoyo, compañerismo, solidaridad. De acuerdo con esto podemos determinar que un clima laboral favorable está conformado por estos aspectos, donde los trabajadores se sienten integrados por sus compañeros, trabajan por objetivos en común, se apoyan y son solidarios unos con otros.

El segundo grupo es antagonista al anterior que hace referencia al momento que el trabajador no se siente satisfecho y por lo tanto no tiene sentido de pertenencia hacia su centro de trabajo; por ello se presentará un individualismo entre los compañeros, generando desacuerdos, competencia e incluso bullying entre compañeros, apatía por realizar las tareas encomendadas e irresponsabilidad ya que no cumple con lo encomendado, así como una desorganización ante el trabajo, ya que no pueden definir cuáles son las tareas y deberes de relevancia y urgentes.

Justamente las palabras positivas que son expuestas en estos resultados se enfocan a un trabajo en equipo y compañerismo para generar un sentido de permanencia en la empresa y con ello, generando satisfacción realizando las tareas que se le presenten en el ámbito laboral, cuando los aspectos son negativos y existe un desacuerdo en las opiniones, una competencia entre compañeros, una apatía hasta el

individualismo, provoca que este factor se vea afectado o bien que no esté presente en la empresa.

Las condiciones de trabajo, el trato con compañeros y supervisores, la jornada laboral de acuerdo a la ley Federal de trabajo, la motivación que sienten, el compromiso y sentido de permanencia como lo menciona este factor, así como el trabajo en equipo que se liga con el compañerismo, comunicación y solidaridad o bien el apoyo, son las cualidades clave que debe tener una persona que se siente seguro de expresarse y trabajar a gusto en su empresa, pues la buena convivencia logrará que la unión sea de pertenecer; y comparando la definición de satisfacción en el sentido de permanencia, se expresa que la percepción de afinidad y aceptación emocional que tiene un individuo con su organización, como consecuencia de la relación con sus compañeros, lo que permite al trabajador sentirse integrado a un equipo de trabajo (Pimentel y Segundo, 2019).

Conclusiones

El objetivo fundamental de esta tesis es entender la conceptualización y desarrollo multidimensional del factor de riesgo conflicto trabajo- familia y los factores compromiso organizacional y satisfacción laboral para la construcción de instrumentos.

Siendo la aportación principal de este estudio el identificar por medio de los escalamientos multidimensionales los grupos de cada factor y sus componentes para poderlos entender y definirlos en mayor medida, los cuales podrán utilizar en su futuro para mayores investigaciones. La importancia de utilizar el método de escalamiento multidimensional es que nos ayuda a descubrir la estructura oculta de una base de datos, ya que coloca los datos en una configuración espacial o “mapa” en un espacio multidimensional y desarrolla indicadores de variables. Ahora bien, en el ámbito de la psicología se emplea para comprender la percepción y evaluación de estímulos y entidades sociales como características de personalidad y situaciones sociales (Kruskal y Wish, 1978, citados en Moreno Zarco, 2003).

Siendo situaciones sociales evaluadas en este proyecto como los factores de riesgo psicosocial y los factores de riesgo, pues en resumidas cuentas son aquellas variables asociadas a aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que, al entrar en una inadecuada interacción, aumentan la probabilidad de enfermedad física, mental y social, lesión o daño en el trabajador (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2015).

Actualmente en México existe una Norma Oficial que se enfoca en los factores de riesgo psicosocial (NOM 035) la cual uno de los factores medidos es el conflicto trabajo - familia y que tiene un gran impacto en la sociedad mexicana pues desde el punto de vista social y de creencia el mexicano tiende a tener mayores lazos familiares en comparación con otros países. La salud laboral en México está teniendo un gran

impacto pues las organizaciones se comienzan a preocupar por las condiciones en las que se encuentran sus trabajadores y a su vez es de gran importancia contar con una buena salud laboral pues se ha demostrado que entre mayor bienestar físico, mental y social de los trabajadores el compromiso y la satisfacción se verán favorecidos.

En esta tesis se realizó un análisis estadístico de los factores evaluados de acuerdo con las comparaciones que tomaron de las redes semánticas del proyecto PAPIIT IN303318 para la obtención de los escalamientos multidimensionales. De acuerdo con lo obtenido en los resultados y lo interpretado se puede concluir que se alcanzaron los objetivos. El primero fue identificar mediante el escalamiento multidimensional un conjunto de palabras, que servirán como medición para cada factor evaluado, del cual se cumple con el segundo objetivo que es determinar los grupos encontrados en los resultados del MDS, refiriéndose grupos antagonistas para diferenciar cada uno de los factores, sus dimensiones y componentes; en el caso de Conflicto trabajo - familia los grupos pertinentes formados para Tiempo, Conducta y Estrés. Para Compromiso Organizacional grupos de sus componentes Afectivo, Normativo y Continuidad. Finalmente, para Satisfacción laboral los grupos de Salario y beneficio, Ambiente físico y restaurador, Liderazgo y reconocimiento, Relaciones entre compañeros, Oportunidad de desarrollo, y Sentido de permanencia. Con estos grupos y análisis se pudo realizar una comparación con la literatura y poder realizar una conceptualización complementaria de lo visto en la teoría.

Así mismo podemos concluir que las hipótesis planteadas son válidas pues existe una comprobación entre lo que se observa en las palabras obtenidas de las redes

semánticas y los resultados del escalamiento multidimensional ya que se pudieron generar grupos que ayudan a ampliar las definiciones obtenidas en la literatura.

En la segunda hipótesis se concluye que, si se cumplió con ella, ya que, si existen grupos en el escalamiento multidimensional, para un mejor entendimiento de cada factor estudiado, porque con los resultados obtenido se sustentó lo escrito en la literatura

Se concluye que en la hipótesis planteada es válida, porque, al considerar los grupos obtenidos en el escalamiento multidimensional, no tendrán una diferencia con lo que se demuestra en la literatura, ya que se amplía y sustenta lo escrito en la literatura.

Podemos finalizar que las hipótesis fueron cumplidas, así como los objetivos, pues lo que se encontró en los resultados es que el factor de riesgo psicosocial como lo es el conflicto trabajo familia se va ver influido por rol y la interacción que tiene el empleado en su centro de trabajo, así como situaciones que impacten en su persona como lo es la jornada de trabajo y absorbencia del mismo, problemas en el trabajo y de familia, conductas que pueden causar problemas en las esferas laborales y familiares, así como el estrés generado por estas situaciones que afectan en casa y en el trabajo. Los resultados de los factores psicosociales como son: el compromiso organizacional y satisfacción laboral, se puede que concluir que en el primer factor se ve influenciado por el afecto que el trabajador tiene hacia la organización, cuando este no existe habrá una falta de vinculación con la empresa, así mismo el compromiso se puede ver afectado por la necesidad y por la rigidez de la empresa con sus empleados. Los resultados obtenidos en el segundo factor se ven que implica una influencia por los beneficios y los salarios que reciba el empleado, así como el ambiente de trabajo y el tipo de liderazgo o supervisión que tenga el trabajador, teniendo oportunidad de desarrollo y con ello

sintiéndose perteneciente a la empresa y teniendo una relación favorable entre compañeros.

Sugerencias y limitaciones

Para el factor de riesgo psicosocial de Conflicto Trabajo - Familia, recomendamos que es pertinente tener cierto equilibrio por lo que algunas recomendaciones para este mismo entre el trabajo y la familia son las siguientes: dedicación determinada para cada rol, si se está en casa dedicar el tiempo a la familia sin la intervención del empleo o viceversa, la organización de tiempo, objetivos claros en cuanto al desarrollo y metas personales.

Para el factor psicosocial sobre el compromiso organizacional, se recomienda que exista un liderazgo adecuado, así como acciones que aviven el sentimiento de permanencia y continuidad en la empresa, de igual modo que exista empatía por parte de la organización hacia el empleado.

Para el factor psicosocial de satisfacción laboral es importante realizar estudios de clima laboral ya que con este se puede determinar las áreas en las que se debe hacer énfasis, refiriendo a área como el salario percibido, la motivación, el liderazgo, el ambiente de trabajo, la comunicación entre compañeros, entre otros.

Finalmente quedaría plantear líneas futuras de investigación para fundamentar lo visto en esta tesis. Como continuación natural del trabajo desarrollado en esta tesis, una línea futura inmediata podría ser el estudio del grupo de palabras encontradas en cada factor para la construcción de instrumentos. Además, aún queda mucha investigación por delante en el desarrollo de escalamiento multidimensional relacionado con los factores de riesgo psicosociales y en los factores psicosociales.

Referencias

Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del comité mixto oit-oms, 1984, alfaomega).

Alvarez H, F., & Faizal G, E. (2012). Salud Ocupacional. Guía Práctica. Bogota: Ediciones de la U.

Álvarez H. , F., & Faizal G., E. (2012). Riesgos Laborales, como prevenirlos en el ambiente de trabajo. Bogota: Ediciones de la U.

Andrade, J. V., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral, Investigación realizada en Colombia. Pensamiento Psicológico, 9-25.

Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 105-118 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.

Aguirre Zubiaurre Z, Martínez Díaz M P, Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo, MAPFRE MEDICINA, 2006; 17: 14-24, Madrid, España.

Alejandro E. Loli Pineda, Javier F. Del Carpio Gallegos, Arturo Vergara Villarino (2016), Actitudes de satisfacción general con el trabajo y sentimientos de permanencia de los empleados en organizaciones públicas y privadas de Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, Revista Peruana de Psicología Vol. 10 N°1, PP 39 – 51.

Ández-Ballesteros, R. (1997). Evaluación psicológica y tests. En A. Cordero (Ed.), La evaluación psicológica en el año 2000 (pp. 11-26). Madrid: TEA Ediciones.

Andrade Rodríguez, L. G. y Landero Hernández, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 7(1), pp 185-198.

Arce, C. (1993). Escalamiento multidimensional: una técnica multivariante para el análisis de datos de proximidad y preferencia. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (PPU)

ARCE, C. (1994): Técnicas de Construcción de Escalas Psicológicas. Síntesis, Madrid

Arce, C., Francisco, C. D., & Arce, I. (2010). Escalamiento multidimensional: concepto y aplicaciones. Papeles del Psicólogo, recuperado el 24 de enero del 2019 de:

Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Contaduría y administración No. 200, 5 - 12.

Barling, J. y Griffiths, A. (2003). Historia de la psicología de la salud ocupacional. <https://psycnet.apa.org/PsycBOOKS/toc/10474>

Brannon, L., & Feist, J. (2000). Psicología de la Salud. España: Paraninfo, Thomson Learning.

Cabot, E. A. (2014). Una aproximación a la concepción de ciencia en la contemporaneidad desde la perspectiva de la educación científica. *Ciência & Educação (Bauru)*, 20, 549-560. <http://www.scielo.br/pdf/ciedu/v20n3/1516-7313-ciedu-20-03-0549.pdf>

Cuadra, Alejandro y Veloso Constanza, 2007, Liderazgo, Clima y Satisfacción laboral en las Organizaciones, *Revista Universum* No. 22 Vol:2:40 – 56, Universidad de Tarapacá, Chile

Díaz, L. (1998). Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método. Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional Universidad de La Laguna

Echebarría, A. (1991) “Psicología social Sociocognitiva”. Desclée de Brouwer. 34 p.

Elizalde Rafael, Mollo Marybel, Flores Jeny. (2010). Psicología Organizacional: Aplicada en la Vida Profesional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú.

Figuroa, J. G. (1976) E “Estudios de Redes Semánticas Naturais e alguns processos básicos”. Universidad Nacional Autónoma de México: UNAM. 56 p.

Gómez, I. (2007). Salud Laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*. 6(1), 105-113.

Herman, F., & Littlewood, Z. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *A Investigación Administrativa*, 7 - 25. <https://www.redalyc.org/html/778/77812441005/>

Informe del Comité Mixto OIT-OMS. (1984). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención. México, D.F.: Alfaomega, <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACION>

ES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf recuperado el 5 de enero del 2019 de:

Jiménez Figueroa, Andrés E.; Mendiburo Subiabre, Nicole P.; Olmedo Fuentes, Paz A., Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos *Avances en Psicología Latinoamericana*, vol. 29, núm. 2, diciembre, 2011, pp. 317-329 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.

Jimenez, Miriam. Junio, 2013. Procesos Psicosociales y la toma de decisiones (Proyecto de Grado). Universidad de Almería, España.

Ley Federal del Trabajo, 2019, México

Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., & Llacho, k. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*, 105 - 123 Vol. 18 No.1.

López Angulo, L. M., Maria, G., & Parodis, C. (1997). Instrumentos de evaluación psicológica.

López-González, E., & Sánchez, R. H. (2010). Escalamiento Multidimensional No Métrico. Un ejemplo con R empleando el algoritmo SMACOF. *Estudios sobre educación*, 18, 9-35.

Madero Gómez, S. M., Flores Zambada, R., Littlewood Zimmerman, H. F., Castañeda Ríos, A., Mercado Salgado, P., Análisis comparativo: entrevista realista de selección, satisfacción en el trabajo e intención de permanencia. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. Número 62: 49-55, mayo-agosto 2014.

Morales, J. F., Moya, M., Reboloso, E., Cols, J.M. F, Huici, C., Marques, J., Páez, D. y Pérez, J. A. (1994) "Psicología Social". McGraw-Hill. Madrid, España. 230 p.

Moreno J., Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Moreno, H. (2009). Salud laboral: Orígenes, evolución e importancia en el trabajo. *Hospitalidad ESDAI*, 1º enero, 2009.

Muñiz, J. (1996). *Psicometría*. Madrid: Editorial Universitas, S.A.

Muñiz, J. (1998). La medición de lo psicológico. *Psicothema*, 10 (1), 1-21. Disponible en línea en <http://www.psicothema.com/pdf/138.pdf>.

Muñiz, J. (2010). Las teorías de los tests: teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems. *Papeles del Psicólogo*, 31 (1), 57-66. Disponible en línea en www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1796.pdf.

Orchark, G., & Martín, M. (2016). Diseño de un Instrumento para medir la relación sistema de compensación, permanencia y compromiso. *Revista Global de Negocios*, 75 - 84, Vol. 4, No. 7.

Pérez Rodríguez, V., Palací Descals, F., y Topa Cntisano, G. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, diciembre 2017, vol. 14, nº. 2, 193-210. ISSN: 2255-1271 <https://doi.org/10.5944/ap.14.2.20024>

Rizo, M. (2006). Conceptos para pensar lo urbano: el abordaje de la ciudad desde la identidad, el habitus y las representaciones sociales. *bifurcaciones*, 6(9), 1-13.

Rocha R., Raúl (2006). Un punto de vista psicosocial sobre el trabajo en México. *Revista de Psicología*, vol. 12, pp. 55-77. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Salanova, M., Llorens, S. y Rodríguez, A. (2009). Hacia una psicología de la salud ocupacional más positiva. En M. Salanova (Dir.), *Psicología de la Salud Ocupacional* (pp. 247- 284). Madrid: Editorial Síntesis

Salanova, M., & Martínez, I., & Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184004.pdf>

Salgado, K., & Urbina, K. (2017). Relación de los valores y actitudes en la satisfacción laboral de los trabajadores de la campaña MoneyGram en la empresa Sitel Nicaragua S.A. en el segundo semestre del año 2016. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Sandoval, L; Gómez, G.; Fernández, L. & Torres A.(2016) Esbozo de historia de la salud en el trabajo en México. recuperado en <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/Historia-Trabajo-Salud.pdf>

Schein, E. (1982). *Psicología de las organizaciones* (p.6) Madrid: Prentice-Hall International.

Shepard, R., Kruskal, J. (1983). *El modelo de escalamiento multidimensional no métrico*. Ediciones de la Universidad de Barcelona: Barcelona

Sparks, K., Faragher, B; Cooper, C. L. (2001). Wellbeing and Occupational Health in the 21st Century Work Place. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489-509.

Toro Álvarez, F. (1998). “Predicción del Compromiso del Personal a partir del análisis del Clima Organizacional”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., & Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(2), 67-74.

Uribe, F. (2008), *Psicología de la Salud Ocupacional en México*, México: UNAM, proyecto PAPIIT (DGAPA) IN302806.

Uribe, F. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: El Manual Moderno. 19.

Vallejo, P. M. (2013). *El Análisis Factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Vargas-Mendoza, J. E. (2007) *Psicología industrial: apuntes para un seminario*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Vera-Noriega, J. Á., Pimentel, C. E., & de Albuquerque, F. J. B. (2005). Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos. *Ra Ximhai*, 1(3), 439-451.

Anexos



Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Psicología

RELACIÓN DE PALABRAS EN EL ÁMBITO LABORAL



Sexo: (F) (M) **Edad:** _____ años

Escolaridad: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Preparatoria (4) Licenciatura (5) posgrado

Puesto: (1) operativo (2) medio (3) Directivo

Sector organizacional: (1) Público (2) Privado

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentará una lista de combinaciones de palabras/frases, que representan situaciones que suelen darse en el ambiente laboral. En cada combinación de palabras usted deberá marcar el grado de similitud que existe entre estas, marcando con una X el valor que mejor describa su opinión, donde 1 expresa mayor relación entre ambas y 7 menor relación o ninguna relación.

MAYOR RELACIÓN +1 2 3 4 5 6 7 - MENOR RELACIÓN

Por ejemplo, las palabras o frases son:

Combinaciones de palabras	+ Valores -						
	1	2	3	4	5	6	7
Brincar/ Nadar							

Si considera que estas palabras tienen un alto grado de similitud deberás tachar alguno de los primeros números, por ejemplo:

Combinaciones de palabras	+ Valores -						
	1	2	3	4	5	6	7
Brincar/ Nadar		X					

Combinaciones de palabras	Valores						
	+						-
Ingenioso/ Orgullosa	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Placer	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Confusión	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Desorganización	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Discusiones	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Ingenioso/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Placer	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Confusión	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Desorganización	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Discusiones	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Orgullosa/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Confusión	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Desorganización	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Discusiones	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Placer/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Desorganización	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Discusiones	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Confusión/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7

Combinaciones de palabras	Valores						
	+	2	3	4	5	6	-
Desorganización/ Discusiones	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Desorganización/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Conflictos	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Discusiones/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Problemas de pareja	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Conflictos/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Problemas de pareja/ Malentendidos	1	2	3	4	5	6	7
Problemas de pareja/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Problemas de pareja/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Problemas de pareja/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Problemas de pareja/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Malentendidos/ Creencias	1	2	3	4	5	6	7
Malentendidos/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Malentendidos/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Malentendidos/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Creencias/ Desorden	1	2	3	4	5	6	7
Creencias/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Creencias/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Desorden/ Malos resultados	1	2	3	4	5	6	7
Desorden/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7
Malos resultados/ Infeliz	1	2	3	4	5	6	7

¡Gracias por su colaboración!