

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SALUD OCUPACIONAL:
BURNOUT EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES
MEXICANOS**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:
CARLOS ANDRÉS MARTÍNEZ HERNÁNDEZ**

**DIRECTOR DE TESIS: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO
REVISOR: MTRO. OSCAR ALBERTO CLAVELLINA LÓPEZ**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX.
NOVIEMBRE DE 2022**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Dedicatorias y agradecimientos

*¿Qué sería la vida si no tuviésemos el coraje de conseguir cualquier cosa?
(Vincent Van Gogh)*

Dedicatorias:

A mí.

En diversas circunstancias de la vida tiré la toalla innumerables veces y la recogí otras tantas, en muchas de las ocasiones librando batallas internas, muchas de ellas que me llevaron a tomar decisiones correctas en el momento, sin embargo, no siempre adecuadas al paso del tiempo, en esos instantes en donde a veces no existía espacio para nada más que solo avanzar.

Me dedico este trabajo producto de años, incluso regresar a las aulas que me vieron caminar hace años, respirar de nuevo la posibilidad de concluir lo inconcluso, gracias a este esfuerzo y dedicación pude culminar este gran ciclo de vida y que gracias a este deseo tan profundo, fuerte e inherente he cumplido una meta más.

A Ximena y Mauricio; Mauricio y Ximena:

Sangre de mi sangre, un solo corazón, navegan en todos mis motivos y sueños, son parte de mi existencia y de mi amor, son antes, ahora y siempre mi inspiración, los llevo tatuados en lo más profundo de mi espíritu.

Les dedico este gran evento en mi vida.

A Luchita:

Incansable, apasionada, dedicada, fuerte, activa, siempre hacia adelante, confrontativa, amorosa, cuidadora, maestra, guía, madre e hija, conversadora, cómplice, leal, amiga, artista, inspiradora, confidente, silenciosa, discreta, honorable, luchadora, resiliente. Mi gran ejemplo.

A Carlitos †

Por haber luchado hasta el último minuto, por ser fiel a sus valores y principios, por la búsqueda permanente de la verdad y haberme enseñado que no hay que darse por vencido en ninguna circunstancia y que siempre hay que hacer las cosas correctas en el momento correcto.

A Hatch:

Compañero estoico en cada momento de esta etapa, sin importar la hora y el momento, siempre pendiente de cada movimiento y solidario con la tarea.

A los escépticos:

Para todos aquellos que creen que no vale la pena seguir en búsqueda de las metas, por aquellos que han dejado ir momentos de la vida porque simplemente ya no tiene caso. Por aquellos que pospusieron tareas y eventos y se fueron antes de cumplirlos. Por aquellos en donde el miedo se apodera y desvanece toda luz de esperanza y que se quedaron simplemente en el intento.

*El éxito no es el final, el fracaso no es fatal: es el coraje para continuar lo que cuenta
(Winston Churchill)*

Agradecimientos:

A mi querida Alma Mater:

Me recibiste de nueva cuenta con los brazos abiertos, me has dado la oportunidad de culminar un ciclo importante en esta efímera existencia. El azul y oro los colores que me representan, el goya el grito de guerra y el himno es simplemente la nota que me hace vibrar hasta el fondo de mi alma.

A mis profesores:

Los cuales me apoyaron en toda circunstancia como a uno más y con las exigencias de la materia.

Gracias a; Jaime Grados, Felipe Uribe, Oscar Clavellina, Patricia Romero, Cristina Conde (servicio Social), Ricardo Lozada, Isaura López, Rodrigo Peniche, Erika Souza quién aceptó participar en este gran proceso, Juan Varela quién también fue mi maestro en esas épocas de estudiante y hoy afortunadamente es parte de este cierre de ciclo,

A mis amigos de aventuras que aún no terminan, Florin y Flani, el trio indomable. Ellos saben a quiénes me refiero.

A mis compañer@s de cada una una de las asignaturas que me recibieron en su círculo, obviando la gran brecha generacional que nos unía, siempre dispuest@s en trabajar bajo los mismos parámetros y con quienes aún tengo buena relación;

Karenina, Ivonne, Cinthya (GG), Andrea (abuela), Jair, Circe, Paola, Dany, Alex Tap, Tania, Rodrigo, Adal, Richi, Emanuel, Cass, Mary y otros más con los que pude revivir esta etapa.

Ana Paulina, por ser la mejor madre que mis hijos pueden tener.

Montero, Laura y Rocío, por haber confrontado de manera directa mi gran procrastinación y que después de una larga charla subida de tono, se generó el reto de culminar esta gran tarea.

Menciones:

Venecia porque aún con el tema de saud que te ha aquejado, sigues adelante con toda la mejor actitud, por el apoyo de siempre y por ser parte de mi vida.

Gaby, aunque el cáncer te ha amenazado muchas veces y te sigue retando, lo has confrontado de una manera estoica y de frente, siempre buscando constantemente formas de hacerlo mejor cada día, un día a la vez. Mi especial admiración porque estoy seguro que muchas de las personas que podemos leer estas líneas, por menos de la mitad de esos acontecimientos, se habrían derrotado y tú le sigues poniendo cara.

"As I began to love myself "
"Como comencé a amarme a mí mismo"

C.Chaplin



Cuando me amé de verdad comprendí que en cualquier circunstancia, yo estaba en el lugar correcto, en la hora correcta y en el momento exacto y entonces, pude relajarme. Hoy sé que eso tiene un nombre..."**AUTOESTIMA**"

Cuando me amé de verdad, pude percibir que mi angustia y mi sufrimiento emocional, no es sino una señal de que voy contra mis propias verdades. Hoy sé que eso es..."**AUTENTICIDAD**"

Cuando me amé de verdad, dejé de desear que mi vida fuera diferente y comencé a ver todo lo que acontece y que contribuye a mi crecimiento. Hoy eso se llama..."**MADUREZ**"

Cuando me amé de verdad, comencé a percibir como es ofensivo tratar de forzar alguna situación, o persona, solo para realizar aquello que deseo, aún sabiendo que no es el momento o la persona no está preparada, inclusive yo mismo. Hoy sé que el nombre de eso es..."**RESPECTO**"

Cuando me ame de verdad, comencé a librarme de todo lo que no fuese saludable..., personas, situaciones, todo y cualquier cosa que me empujara hacia abajo. De inicio mi razón llamó esa actitud egoísmo. Hoy se llama..."**AMOR PROPIO**"

Cuando me amé de verdad, dejé de temer al tiempo libre y desistí de hacer grandes planes, abandoné los mega-proyectos de futuro. Hoy hago lo que encuentro correcto, lo que me gusta, cuando quiero y a mi propio ritmo. Hoy sé que eso es..."**SIMPLICIDAD**"

Cuando me amé de verdad, desistí de querer tener siempre la razón y con eso, erré menos veces. Hoy descubrí que eso es la..."**HUMILDAD**"

Cuando me amé de verdad, desistí de quedar reviviendo el pasado y preocuparme por el futuro. Ahora, me mantengo en el presente, que es donde la vida acontece. Hoy vivo un día a la vez. Y eso se llama..."**PLENITUD**"

Cuando me amé de verdad, percibí que mi mente puede atormentarme y decepcionarme. Pero cuando yo la coloco al servicio de mi corazón, ella tiene una gran y valiosa aliada. Todo eso es..."**SABER VIVIR!**"

Contenido

Resumen	7
Abstract.....	11
Introducción.....	15
Capítulo 1 Salud Ocupacional.....	21
Capítulo 2 Satisfacción Laboral	33
Capítulo 3 Clima Organizacional.....	40
Capítulo 4 Burnout: Síndrome de desgaste ocupacional	56
4.1 Signos y síntomas del SDO.....	63
4.2 Estudio de caso.....	67
Capítulo 5 Método	97
5.1. Planteamiento del problema	97
5.2. Justificación.....	99
5.3. Objetivo general	104
5.3.1. Objetivos específicos:	104
5.4. Hipótesis	104
5.5. Tipo de investigación.....	104
5.6. Muestra	105
5.7. Procedimiento	105
5.8. Análisis de datos.	106
5.9. Instrumento	107
5.10. Definición conceptual de las variables.....	108
5.10.1. Variables independientes.....	108
5.10.2. Variables dependientes	108

5.10.3	Variables clasificatorias	110
5.11	Definición de factores.....	111
Capítulo 6	Resultados	122
A.	Estadística descriptiva.....	123
a)	Género	123
b)	Edad.....	124
c)	Estado civil	126
d)	Escolaridad.....	127
e)	Antigüedad en la empresa.....	128
f)	Área en la que labora	129
g)	Puesto que ocupa	130
h)	Ubicación física de trabajo	131
i)	Tipo de contrato	132
j)	Sector	133
k)	Pertenece a algún sindicato	134
l)	Padecimiento de enfermedades.....	134
B.	Estadística Inferencial.	135
	Correlaciones.....	138
Capítulo 7	Discusión y conclusiones	154
	Referencias	160
	ANEXOS	164
	ANEXO 1	165
	ANEXO 2	231
	ANEXO 3	235

Resumen

Actualmente las organizaciones privadas y públicas sobre todo después de la pandemia han dado una vuelta de timón para prestar especial atención a los temas de salud ocupacional dentro de las misma.

El clima organizacional, los riesgos de origen psicosocial y condiciones adecuadas para que el trabajador pueda desempeñar de mejor manera sus actividades, se han considerado como temas prioritarios dentro de las organizaciones, y derivado de ello la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S.) publicó en octubre del 2018 en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Norma Oficial Mexicana (NOM) NOM-035-STPS-2018 (Anexo 1), la cual fue nombrada como **“Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención”**.

El objetivo fundamental de esta norma es:

“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.”

La NOM-035 se enfoca principalmente en la prevención de todos aquellos riesgos que puedan afectar directa o indirectamente al trabajador, es decir propiciar las condiciones adecuadas para que el ambiente laboral sea propicio para generar la ansiada homeostasis productividad-satisfacción.

En el ambiente laboral existen dos tipos de factores relevantes que influyen en un ambiente o clima laboral, por un lado los factores que corresponden a la organización, como la filosofía de la empresa, las condiciones físicas en el espacio de trabajo, incluyendo los tipos de liderazgo e integración con las personas de las

diferentes áreas así como actividades experiencias e interacciones en el entorno y por el otro lado, los factores personales que hacen referencia a la percepción personal concebida por los trabajadores dentro de un espacio de trabajo más allá del orden físico, como la motivación, el bienestar emocional y la satisfacción.

Tal como lo menciona el inciso 4.6 de la misma norma la definición del entorno "Organizacional Favorable" es: *"Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo (LFT), y la evaluación y el reconocimiento del desempeño."*

El entorno organizacional pretende en primera instancia que el trabajador conviva en un ambiente adecuado y estimulante para que al final pueda ser productivo, que se encuentre sano físicamente ya que los empleados que por alguna razón entran en conflicto con el entorno de la empresa traen consecuencias negativas tanto en su desarrollo personal como laboral y así un impacto económico para los centros de trabajo.

No podemos obviar el hecho de que la percepción del trabajador de las condiciones favorables, pueden variar de acuerdo con las diferencias individuales que existen entre los colaboradores y por lo tanto esa percepción puede variar de una persona a otra.

El desgaste emocional que pueden presentar algunos empleados que están sometidos a condiciones poco adecuadas para el desempeño de su trabajo se

pueden transformar en manifestaciones psicosomáticas que van desde muy leves hasta muy graves llegando incluso a la muerte.

El Burnout es un síndrome ocasionado por estrés crónico con efectos negativos para la salud física y psicológica reflejado en afecciones psicosomáticas conductuales y en la productividad del trabajador presentando desgaste emocional, insatisfacción, despersonalización, así como un deterioro de calidad de servicio, ausentismo, problemas de ocio, abandono del trabajo, rotación de personal y conflicto entre los trabajadores. (Uribe-Prado, 2007)

Por ello la presente investigación se centra en resaltar la importancia del estudio del concepto del Clima Organizacional y sus repercusiones tales como Desgaste Ocupacional y Burnout.

Para tal efecto participaron 2 diferentes tipos de organizaciones, la primera del ramo constructor y la segunda del área farmacéutica con la intención de recaudar información de interés social demográfica, se investigó una muestra de 110 empleados, la relación estadística significativa entre Burnout y factores psicosomáticos, así como las condiciones laborales y sociales de una muestra completa para todos los tipos de empleo utilizando la escala mexicana "Escala de Salud, Motivación y Adaptación a la empresa" (ESMA) (Anexo 2)

La información recopilada se analiza por medio de estadísticos descriptivos, correlaciones Pearson y análisis de varianza (ANOVA one way) replicando aportaciones fieles que sean en estrecha relación entre las variables de Clima Organizacional y Burnout.

Concluyendo que el síndrome de Burnout representa un tema que debe ser atendido por el trabajador, así como por la empresa mediante la reducción de las variables que promueven el mismo, con el fin de generar bienestar humano y organizacional que concluye en una relación de positiva donde la estabilidad personal del cliente interno es un elemento crucial para atender al cliente externo.

Palabras clave: Clima Organizacional; Burnout; Satisfacción Laboral.

Abstract

Currently, private and public organizations, especially after the pandemic, have turned the wheel to pay special attention to occupational health and issues within them.

The organizational climate, the risks of psychosocial origin and adequate conditions so that the worker can perform their activities in a better way, have been considered as priority issues within the organizations, and derived from this, the Ministry of Labor and Social Welfare (S.T.P.S.) published In October 2018 in the Official Gazette of the Federation (DOF) the Official Mexican Standard (NOM) NOM-035-STPS-2018 (Annex 1), which was named as "Psychosocial risk factors at work- Identification, analysis and prevention".

The fundamental objective of the standard is:

“Establish the elements to identify, analyze and prevent psychosocial risk factors, as well as to promote a favorable organizational environment in the workplace.”

The NOM-035 focuses mainly on the prevention of all those risks that may directly or indirectly affect the worker, that is, to promote the adequate conditions so that the work environment is conducive to generating the long-awaited productivity-satisfaction homeostasis.

In the work environment there are two types of relevant factors that influence a work environment or climate, on the one hand the factors that correspond to the organization, the physical conditions in the work space, including the types of leadership and integration with the people of the different areas as well as activities, experiences and interactions in the environment and on the other hand, the personal

factors that refer to the personal perception conceived by the workers within a work space beyond the physical order, such as motivation, well-being emotional and satisfaction.

As mentioned in section 4.6 of the same standard, the definition of the "Favourable Organizational" environment is: "The one in which the sense of belonging of the workers to the company is promoted; training for the proper performance of the entrusted tasks; the precise definition of responsibilities for workers in the workplace; proactive participation and communication between workers; the adequate distribution of workloads, with regular working hours in accordance with the Federal Labor Law (LFT), and the evaluation and recognition of performance."

The organizational environment intends in the first instance that the worker lives in a suitable and stimulating environment so that in the end he can be productive, that he is physically healthy since employees who for some reason come into conflict with the company's environment bring negative consequences. both in their personal and work development and thus an economic impact for the workplaces.

We cannot ignore the fact that the worker's perception of favorable conditions may vary according to the individual differences that exist among the collaborators and therefore this perception may vary from one person to another.

The emotional wear and tear that some employees who are subjected to unsuitable conditions for the performance of their work may present can be transformed into psychosomatic manifestations that range from very mild to very serious, even leading to death.

Burnout is a syndrome caused by chronic stress with negative effects on physical and psychological health reflected in psychosomatic behavioral disorders and worker productivity, presenting emotional exhaustion, dissatisfaction, depersonalization, as well as a deterioration in the quality of service, absenteeism, problems of leisure, job abandonment, staff turnover and conflict between workers. (Uribe-Prado, 2007, OIT, S/f)

For this reason, the present investigation focuses on highlighting the importance of studying the concept of Organizational Climate and its repercussions such as Occupational Wear and Burnout.

For this purpose, 2 different types of organizations participated, the first from the construction industry and the second from the pharmaceutical area with the intention of collecting information of social demographic interest, a sample of 110 employees was investigated, the significant statistical relationship between Burnout and psychosomatic factors, as well as the labor and social conditions of a complete sample for all types of employment using the Mexican scale "Health, Motivation and Adaptation to the Company Scale" (ESMA) (Annex 2).

The information collected is analyzed by means of descriptive statistics, Pearson correlations and analysis of variance (ANOVA one way), replicating faithful contributions that are closely related between the variables of Organizational Climate and Burnout.

Concluding that Burnout syndrome represents an issue that must be addressed by the worker, as well as by the company by reducing the variables that promote it, in order to generate human and organizational well-being that concludes in a positive relationship where the personal stability of the internal customer is a crucial element in serving the external customer.

Keywords: Organizational Climate; Burnout; Satisfaction at Work.

Introducción.

En mis épocas de estudiante de secundaria, donde la educación trataba de transmitir y en el mejor de los casos dejar perenes valores y disciplina y el inicio de la jornada comenzaba con el toque de la campana a las 7 A.M., nos invitaba insistentemente a realizar la formación por grupos, por salones y en fila, por supuesto con la debida distancia entre un alumno y otro asegurándonos que el brazo estirado nos proporcionara esa medida.

Entre el barullo y con la somnolencia mañanera, desde el primer piso del edificio y justo en uno de los balcones, se presentaba el director del colegio con el fin de darnos los buenos días y a invitarnos a aprovechar el conocimiento que cada maestro nos iba a compartir, al final de cada discurso mañanero que duraba 5 minutos sin fallar una sola ocasión, el director terminaba su saludo con la frase que aún no puedo olvidar, ***“a trabajar, que el trabajo dignifica”***; en ese instante esa frase no tenía ningún sentido para mí, dado que yo iba a estudiar y no a trabajar, no representaba absolutamente nada y solamente me tenía que enfrentar con los cambios de profesores y salones, además de las bromas y juegos de mis compañeros de clase, sin embargo esa frase por alguna extraña razón aún la recuerdo a la perfección.

En aquel momento nunca imaginé que parafraseaba al gran economista Karl Marx refiriéndose a que el trabajo en todos sentidos enaltece al hombre, tal como él lo define, ***“el trabajo es, en primer lugar, un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en que el hombre, media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. El hombre se enfrenta a la materia natural misma como un poder natural. Pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de***

apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida" (Marx, 1991).

No entendí en ese momento que el trabajo que estaba realizando significaba una verdadera transformación de mi ser, la cual me permitiría adaptarme con el mundo que al final es con la naturaleza tal como lo menciona. Con ello, estaba aprendiendo y ensayando las relaciones interpersonales y me estaba transformando a través de mi desarrollo social e intelectual, para lograr integrarme y ganarme un lugar en el mundo.

La dignificación del mismo trabajo le permite al ser humano, integrarse a una sociedad, mejorar su autoestima, mejorar la autopercepción basada en la utilidad de sus acciones, le permite ampliar sus conocimientos y aportar los propios, formar parte de un todo, poder generar lazos o redes de interacciones adecuadas de manera general, por decir algunos beneficios

El trabajo por sí mismo genera un estado de salud mental de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se ha evidenciado por medio de estudios, que la falta de éste, genera en las personas sensaciones de inseguridad, aislamiento, frustración que a la postre se convierte en agresión, se reducen las redes de interacción sociales y se generan otros trastornos de la conducta y que propician conflictos personales y sociales, etc.

Es importante mencionar bajo qué circunstancias el trabajo puede dignificar al hombre:

1. Identificación del trabajador con la labor que realiza y con la filosofía y objetivos de la empresa.

2. Adecuación entre la capacidad del empleado y el puesto de trabajo que desempeña.
3. Retribución económica acorde con la labor y las responsabilidades que se realizan en el trabajo.
4. Generación de un escenario de expectativas de desarrollo profesional y personal en el medio y largo plazo.
5. Ambiente de trabajo positivo y motivador que aliente a la superación, aprendizaje, al desarrollo y autorrealización.

Dado lo anterior podría concluir que el trabajo por sí mismo dignifica al ser humano, lo dignifica como parte del motor económico, sin embargo, hay una pregunta que es obligada:

¿Qué sucede entonces cuando el trabajador no percibe las condiciones laborales adecuadas para que pueda sentirse integrado, libre, correspondido, aspiracionalmente motivado, integrado a la escala jerárquica, equilibrado en su vida laboral, social y familiar, etc.?

¿Podría la persona sentir que el trabajo por sí mismo lo dignifica? O es necesario que se perciban todas las condiciones con el fin de que el mismo ser humano se sienta digno y que pertenece a ese entorno laboral.

La importancia de los valores laborales no solo se basa en cultivar una cultura organizacional positiva, sino que también es profundamente significativa para aumentar la Satisfacción Laboral de las personas en el lugar de trabajo (Bhatia 2012).

El trabajo por sí mismo es un desafío que el ser humano acepta y debe cruzar, en ocasiones no por elección propia, sino como una forma de asegurar un bienestar psicológico y físico y de esta manera se fortalezcan sus sentidos de competencia y desarrollo de habilidades y aptitudes.

Al mismo tiempo las actividades laborales no solo benefician a la persona, sino que tiene repercusiones a nivel social, económico tal como lo menciona Ling-Altamirano (2002), el empleo se encuentra en el centro de la mejora social.

En el sentido más amplio posible, el trabajo representado por un empleo puede ser entendido como el medio a través del cual la persona puede solventar su propia existencia en un entorno económico y es el lugar en donde se realiza una actividad en condiciones contractuales o en ausencia de estas, por lo que recibe una remuneración Jahoda (1987) citado en Mayor-Martínez & Tortosa-Gil (1990).

Por ello considero importante establecer que el trabajo, como motor social y económico y que representa la base de la vida de las personas, es un tema a revisar de manera más específica y de cómo se lleva a cabo en la vida de las personas, en este estudio he tratado de analizar las condiciones en las que el trabajo se desarrolla y cómo influye en la vida de las personas, por ello la primera parte de este análisis está conformado por los primero cuatro capítulos que corresponden al marco teórico, con el fin de dar un esquema general acerca de la problemática de desgaste ocupacional en una población de trabajadores mexicanos.

En el capítulo uno abordó el tópico de la salud ocupacional y la relación de trabajo como la base primordial en el desarrollo de la vida laboral de los trabajadores, Karl Marx (1818-1883) estableció que las relaciones de trabajo y producción concordaban en un aspecto netamente económico y en términos de

capital, no obstante, hoy en día, se asocia con múltiples factores entre los que se reconocen como trabajo, calidad, desarrollo científico y tecnológico, competitividad, sistemas y procesos de calidad y sobre todo el recurso humano.

En el capítulo segundo y como consecuencia de lo anterior, abordo el tema de Satisfacción Laboral que se refiere al sentimiento de satisfacción de los empleados hacia su trabajo (Aziri, 2011). Tener un trabajador satisfecho es la clave para una organización sostenible, y su consecuente retención de empleados, de ahí que la Satisfacción Laboral de cada miembro de la organización genera un clima laboral adecuado y por lo tanto dignificación para todos los involucrados, colaborador, accionistas, sociedad, familia.

Maslow (1991), menciona el término de autorrealización en la pirámide de necesidades, en donde en cada una de las etapas de esta tendrán que ser satisfechas en cada nivel, para lograr la realización completa.

El tercer capítulo aborda de manera sucinta el tema de clima organizacional, como un concepto que abarca todas las áreas entre la relación trabajador-entorno laboral.

Finalmente en el cuarto capítulo del marco teórico se ofrece un contexto sobre el aspecto del Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO) o Burnout, que se caracteriza principalmente por la afección de los niveles de Satisfacción Laboral y bienestar tanto físico como psicológico del trabajador, lo que tiene como consecuencia la disminución de la calidad de servicio a clientes internos y externos, así como la dificultad de las relaciones interpersonales cotidianas y la clara disminución de la productividad fuera y dentro de la organización (Gil-del Monte, 2005), más aún a general daños psicosomáticos en los empleados.

La segunda parte del estudio muestra las características de la investigación, en el capítulo quinto, se describen los elementos metodológicos, la justificación, los objetivos, planteamiento del problema, hipótesis, tipo y diseño de la investigación, así como la definición conceptual-operacional de las variables, las características de la muestra, la descripción del análisis de datos y del procedimiento utilizado.

Los resultados estadísticos se muestran en el capítulo seis, se incluye la estadística descriptiva, estadísticos de confiabilidad, así como la estadística inferencial del estudio y sus respectivas correlaciones.

Se abre la discusión y limitantes en el capítulo siete, basado en el marco teórico como medio de contraste, las proposiciones deducidas de las premisas, póstumas al análisis de investigación, sugerencias, planteamientos futuros y conclusiones se abordan en este capítulo.

Capítulo 1 Salud Ocupacional

La Real Academia Española (RAE, 2014) define el concepto de salud como un; "Estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones. Conjunto de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado. Libertad o bien público o particular de cada uno."

La raíz del latín mencionado en el diccionario etimológico (2017) la define como:

".. salus, salutis, (saludo o salvación)"

La concepción del hombre biológico y como un ser integral. como un todo y no como la suma de las partes, fue definido por un médico nacido en el año 460 a.C. en Cos Grecia llamado Hipócrates.

Hipócrates de Cos también considerado como el padre de la medicina rompió con aquellas creencias que se basaban en que todas las enfermedades o males eran consecuencia de la magia o por algún tipo de posesión diabólica y que basado en los estudios que realizó en Egipto en conjunto con otros médicos como Imhotep, concluyó que las enfermedades son resultado de cambios en la composición material que generan un desequilibrio principalmente en lo que denominó los humores líquidos del cuerpo (sangre, flema, la bilis amarilla o cólera y bilis negra o melancolía) lo que a posteriori serían los 4 temperamentos denominados por Galeno en el siglo II a.C. (sanguíneo, colérico, melancólico y flemático).

De acuerdo con Hipócrates, el equilibrio entre los humores líquidos es la salud.

Por otra parte, afirmó que existen diferencias individuales y que las enfermedades afectan de diferente manera a las personas lo que genera desequilibrio de manera integral.

Por su parte, Galeno también definió que la salud era una ausencia de enfermedad.

La enfermedad también se consideró como un fenómeno objetivo caracterizado por las alteraciones en el funcionamiento total del cuerpo, visto como un organismo meramente biológico. EL diagnóstico médico por lo tanto se sustenta en la categorización de signos y síntomas (Grau y Hernández, 2005; León y Medina, 2002; Rojas, 1982).

Platón (400 a.C.) describió que la salud y la enfermedad se fundamentan en una premisa mucho más idealista, argumentaba que la alteración en el alma era capaz de provocar enfermedades en los organismos.

Basada en la teoría en las dualidades, considera que el castigo del cielo se manifestaba a través de daños en los órganos directamente y que no podrían ser curados por ningún medicamento, solo había una sola medicina, los ritos, música, himnos y un buen estado emocional.

En la cultura griega (del s. 1300 al 1 a.C.) surge el concepto de "higiene" (Higea, Higía = Diosa de la salud y de Hipócrates = padre de la medicina).

Los romanos consideraron este concepto como la base para iniciar con el cuidado de la separación de las aguas, alejando las de desecho con la construcción de la "Gran Cloaca" que desafortunadamente confluía en el río Tíber y hasta la fecha sigue en pie.

En la edad media (s. V al XV) surgió una propuesta muy similar a la generada por Platón, en la que prevalecían las ideas de que las enfermedades proveían de un castigo divino, una enseñanza de que Dios estaba enojado con el hombre, por tanto, también solo podía curarse la enfermedad a través de la divinidad. Por ello el hombre recurría a buscar la sanación por medio de oraciones, sacrificios y la ayuda del curandero.

Estos curanderos eran verdaderos expertos en el conocimiento del cuerpo y se basaban en las ideas de los 4 humores expresados por Hipócrates, con este conocimiento buscaban constantemente la homeostasis, ejemplo de ello era la relación que tenían con elementos naturales; la bilis negra la relacionaban con la tierra, la flema con el agua, la sangre con el aire y la bilis amarilla con el fuego.

Ejemplo del uso de elementos naturales para reestablecer el equilibrio fueron las sangrías, que consistían en que al paciente se le pinchaba con una aguja y se le ponían sanguijuelas con el fin de que se absorbiera la sangre contaminada.

Este conocimiento se incrementó de manera favorable durante esta época con el estudio de las plantas medicinales las cuales se cosechaban para el cuidado de la salud, hecho que hasta nuestros días se siguen utilizando.

Debido a las creencias prevalecientes en esta época, la ciencia avanzó de manera muy paulatina.

En el renacimiento (s. XV y XVI d.C.) el tema de la salud toma un impulso importante, introduciendo ideas y estudios mucho más enfocados a la preservación de ésta, sin embargo, Hipócrates ha sido siempre un referente, en esta época el juramento hipocrático se empezó a utilizar en algunas escuelas de medicina y fue

expandiendo su comunicación en algunos países europeos, incluso después de la segunda guerra mundial.

El contenido del juramento ha sido adaptado a través del tiempo y la última actualización es la de la Asociación Médica Mundial (AMM) "Declaración de Ginebra" en 1948, y ha sido revisada y enmendada en diferentes ocasiones (1968, 1983, 1994, 2005, 2006 y 2017).



Fig. 1 Juramento Hipocrático

“Juro por Apolo médico, por Asclepio y por Higia, por Panacea por todos los dioses y diosas, tomándolos por testigos, que cumpliré, en la medida de mis posibilidades y mi criterio el juramento y compromiso siguiente:

Considerar a mi maestro de medicina como si fuera mi padre; compartir con él mis bienes y, si llega el caso, ayudarle en sus necesidades, tener a sus hijos como hermanos míos y enseñarles este Arte, si quieren aprenderlo, sin gratificación ni compromiso; hacer a mis hijos partícipes de los preceptos, enseñanzas y demás doctrinas, así como a los de mi maestro y a los

discípulos comprometidos y que han prestado juramento según la ley médica, pero a nadie más.

Dirigiré la dieta con los ojos puestos a la recuperación de los pacientes, en la medida de mis fuerzas y de mi juicio y les evitaré toda maldad y daño.

No administraré a nadie un fármaco mortal, aunque me lo pida, ni tomaré la iniciativa de una sugerencia de este tipo. Asimismo, no recetaré a una mujer un pasivo abortivo; por el contrario, viviré y practicaré mi arte de forma santa y pura.

No operaré con cuchillo ni siquiera a los pacientes enfermos de cálculos, sino que los dejaré en manos de quienes se ocupan de estas prácticas.”

Este juramento se ha ido modificando a través del tiempo y actualmente el juramento debe respetar a quienes imparten conocimientos acerca de la medicina, también que el médico ejercerá en beneficio del paciente, utilizará sus conocimientos y sustentará siempre su buen juicio. (Durante y Sánchez, 2011).

Bernardino Ramazzini (1633-1714), médico, filósofo y humanista italiano reconocido como el padre de la medicina ocupacional, realizó importantes investigaciones referentes a la epidemiología, la salud ambiental y, la medicina del trabajo.

Él integra la pregunta sobre la ocupación o trabajo desempeñado en el historial médico del paciente que propuso Hipócrates, ya que afirmaba que no solo las causas de la enfermedad de las personas se atribuían a una sola cuestión, tiene que ver el país de donde son originarios, el clima bajo el cual están sometidos y sobre todo el medio ambiente que rodea a la persona lo que puede ocasionar la

enfermedad como por ejemplo los factores a nivel social y familiar y la influencia que tiene la salud del trabajador en el bienestar del núcleo familiar y económico, así como el impacto sobre la producción del país (Guifrida, Lunes y Savedoff, 2002).

Fue hasta que en 1948 la OMS define dentro de su propia constitución que;

*"La **salud** es un estado de **bienestar** físico, mental y social completo y, no solamente la ausencia del mal o la enfermedad".*

Contempla el estado saludable de la persona desde el punto de la calidad de vida y no simplemente desde la manifestación de algún padecimiento o enfermedad.

Además, añade en su segundo y tercer párrafo que:

*"El goce del grado máximo de **salud** que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social."*

*"La **salud** de todos los pueblos es una condición fundamental para lograr la paz y la seguridad y depende de la más amplia cooperación de las personas y de los Estados."*

De ahí que estar sano, sentirse sano, no se define por el hecho de no estar enfermo, sino una visión más amplia que abarca las múltiples facetas del desarrollo humano.

Por tanto, la propuesta ha sido criticada y cuestionada por diversos autores, dado que expresan que el binomio "*Salud y Bienestar*" tienen un problema epistemológico importante, pues da por sentado que hay un consenso universal sobre lo que significan los términos clave de la definición, esto es, salud y bienestar,

por lo que se trata de una definición ahistórica y apolítica, tal como lo apunta Navarro (1998).

Ya que solo deja entrever que la salud es un concepto netamente científico y "que se aplica a todos los grupos sociales y a todos los períodos históricos por igual" (Ibid).

Siguiendo el mismo rumbo, San Martín y Pastor (1989), afirman que hablar de completo bienestar es subjetivo y funcional, dificultándose "su medición y la producción de indicadores económico-sociales adecuados para su representación".

Con relación a la identificación de la salud con el bienestar, Guerra de Macedo (2002), señaló que esta situación plantea dificultades operacionales para delimitar las responsabilidades del sector salud, pero al mismo tiempo, "establece la responsabilidad de los otros sectores relacionados a la salud y la necesidad de la acción intersectorial para ello".

Con esto queda claro que la salud es un fenómeno que trasciende el campo exclusivamente médico, por lo que requiere de la intervención de otras disciplinas, como las ciencias sociales, para establecer análisis, síntesis y diagnósticos más acertados y con mayor utilidad explicativa.

La OMS (2017), trata de definir la relación "salud-bienestar" mediante una definición holística y progresista que considera a la salud, ya no sólo como un fenómeno meramente somático y psicológico, sino también social. La salud se considera, como un fenómeno complejo que debe ser abordado a través de la interdisciplinariedad, pues para poder comprenderla en su multidimensionalidad es necesario que concurren diversas disciplinas que interactúen y se integren entre sí, resumiéndolo de la siguiente manera;

“el estado de salud implica el bienestar en otros aspectos como ser el mental y social, además del físico y la ausencia de enfermedad”.

Martínez (2006) concluye que es en este punto, en el que la economía, la ciencia política, la ecología, la antropología y la arquitectura, entre otras, se suman para contribuir a la promoción, mantenimiento y preservación de la salud, a través de un enfoque interdisciplinario y post-positivista, entendiendo por interdisciplinarios los estudios que reúnen varios investigadores de diversas disciplinas pero con interacción de términos, enfoques y metodología, lo cuales se integran desde el comienzo, teniendo en cuenta los procedimientos y trabajo de los otros en vista a una meta común que define la investigación.

En tal sentido, la salud deja de ser un fenómeno exclusivamente médico, encerrado en el interior de los hospitales, para conformar un tema que les atañe a todos los actores de la sociedad, siendo una medición cuando los gobiernos están haciendo las cosas de manera acertada en el sector salud desde una política de Estado que sea eficaz y perdure en el tiempo.

Las enfermedades o la falta de salud de acuerdo con la definición, no tan solo se atribuyen a una sola causa, dado que son directamente afectados por el entorno social, laboral, familiar, físico adicionalmente a cuestiones sociodemográficas, socioeconómicas, medio ambiente, alimentación, etc.

En el XXI Congreso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) celebrada en Singapur, el Dr. Jukka Takala jefe del programa de salud y seguridad, afirma que las muertes por enfermedades en el trabajo en el mundo, excede el millón de personas, tan solo por arriba de los accidentes viales, las guerras, la violencia y el sida con 312 mil muertes al año.

La negligencia por parte de los empresarios ha propiciado que los días de trabajo perdidos por concepto de enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo representen el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global, que es equivalente a 2,99 billones (miles de millones) de dólares al año. Además de costo intangible, costo social y el sufrimiento humano

En México en el 2017, se registraron más de 500,000 riesgos de trabajo y en el 2018 se llegó a casi medio millón tal como lo muestra la gráfica 1:



Gráfica 1. Riesgos de Trabajo terminados registrados en el IMSS por año de ocurrencia. (STPS,2019)

Hoy la salud entendida desde el punto de vista biológico es un pilar importante en las economías del mundo.

Se preveía que para este 2022 las cifras se duplicarían en el número de muertes, sin considerar la actual pandemia del "Coronavirus" (COVID-19) que a provocado hasta la fecha más de 560 millones de casos en el mundo y más de 6,3 millones de muertos, según el recuento independiente de la Universidad Johns Hopkins, que monitoriza la situación del coronavirus con los datos generales de todos los países del mundo desde el principio de la pandemia que a la fecha suman

más de 1 millón de fallecimientos a nivel mundial y más de 33 millones de infectados.

México ha ocupado un lugar poco envidiable, ya que al 2022 de acuerdo con las fuentes oficiales del gobierno de México, se han contagiado más de 7 millones de personas y poco más de 350 mil muertos. Sin embargo existen una gran especulación de que estas cifras están muy por debajo de la realidad.

La rapidez con la que se extiende el virus ha llevado a varios países a cerrar sus fronteras. La Unión Europea cerró sus fronteras exteriores hasta el 17 de abril del 2020 y más de 85 países han prohibido la entrada de viajeros países con una gran incidencia, como Italia o España. Es el caso de Estados Unidos, que ha prohibido la entrada de vuelos europeos durante un mes a Israel, Arabia Saudí, Malasia, Nepal, Italia o El Salvador.

Otros ciudadanos vivimos confinados o hicimos cuarentena al viajar a otro país, mientras miles de vuelos en todo el mundo han sido cancelados, los negocios se paralizan y la economía mundial se ralentiza. Rvte (2020).

Sin embargo los daños colaterales no se han establecido hasta hoy, desde grandes pérdidas económicas que pueden llegar incluso a una gran recesión hasta casos de hambruna generalizada.

Más de mil millones de personas alrededor del mundo han sido confinadas en su casa para evitar la propagación de la enfermedad.

¿Qué genera esta pandemia?

Que más de 1 millón de personas en México han perdido su empleo en el sector formal derivado del confinamiento, pero las personas que no están dadas de alta en el IMSS, como por ejemplo taxistas, profesionistas independientes, asesores, deportistas, pequeños negocios como las tiendas de menudeo, etc., han perdido su principal fuente de ingresos, dado que han sido obligados a cerrar sus puertas para evitar el contagio.

Los mexicanos hemos tenido que implementar medidas diferentes para poder producir, desde el mismo "Home office" (trabajo en casa) durante un período prolongado para aquellas actividades que sean susceptibles, hasta dar clases via remota para los alumnos que aún no terminan su ciclo escolar o incluso padres que han preferido el "Home Schooling" (la escuela en casa), lo que genera que las escuelas bajen su matrícula, por ende menos colegiaturas, por ende más profesores desempleados.

La convivencia con la familia de manera constante y en un mismo lugar, de acuerdo a los especialistas generará o incrementará los niveles de ansiedad o depresión y en algunos países se ha demostrado que tal convivencia ha llevado a que se incrementen el número de divorcios, número de suicidios, etc.

La salud entonces se convierte en un tema no tan solo laboral, sino que abarca todo el contexto del trabajador.

Por todo lo anterior es vital considerar que la salud ocupacional debe ser tratada con gran detalle, no tan solo en el aspecto físico muy predecible con los síntomas que presentan los trabajadores, sino la forma en la que se desempeña día a día en su puesto de trabajo, las horas que le dedica a la jornada laboral, el tiempo que dedica a los alimentos y por supuesto el tiempo que dedica al esparcimiento.

Todo ello se puede reducir a la tranquilidad y satisfacción que puede mostrar en sus actividades, el nivel de productividad y la percepción que refleje con respecto a su jornada laboral.

La Satisfacción Laboral es una condición personal y definitiva para que el trabajador se pueda desempeñar de mejor manera.

Capítulo 2 Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral y Clima Organizacional no significan lo mismo, ya que el primero se refiere a aspectos afectivos y emocionales del individuo respecto a su trabajo, sentimiento de satisfacción que ha sido generado por la obtención de diversos objetivos, metas y fines que el trabajador se ha planteado de manera personal con respecto su desarrollo profesional (Flores, Rios, Saenz 2003), mientras que el Clima Organizacional hace mención a todos los elementos o factores de una organización los cuales relacionados entre sí generan una percepción de ambiente de trabajo que puede ser agradable o desagradable para el trabajador.

Locke, 1976 (citado en Rodriguez 1998), define Satisfacción Laboral como un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto mientras que Brunet (1987), mencionado en Valencia (2000), resume en 3 niveles la diferencia de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral:

1. **“El nivel de abstracción utilizada.** El Clima Organizacional se basa sobre macropercepciones del ambiente de trabajo, mientras que la satisfacción sobre micropercepciones.
2. **El nivel afectivo implicado.** La medida del clima es una descripción mientras que la satisfacción no es más que una evaluación afectiva.
3. **El nivel de análisis implicado.** En el Clima Organizacional, la unidad de análisis es la organización, mientras que en la satisfacción, es el individuo como tal.

En definitiva, resalta entonces que los miembros de una organización que tienen una buena percepción de su clima tienen tendencia a estar más satisfechos con su trabajo.

Sin embargo, para Navarro, Linares y Montañana (2010) expresan la Satisfacción Laboral bajo dos perspectivas:

1. Unidimensional: Relacionada básicamente con la actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas.
2. La aproximación multidimensional, considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos con relación a cada uno de ellos. Las dimensiones de la Satisfacción Laboral más mencionadas son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general (Bravo et al. 2002).

Para Blum & Naylor (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia de 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. En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo.

Kinicki y Kretiner (2003), mencionan 5 modelos predominantes que especifican sus causas, proponen que la satisfacción depende del grado que las características del trabajo permiten que el individuo satisfaga sus necesidades insatisfechas, pueden afectar la satisfacción y rotación de personal:

a) **Discrepancias.** Estos modelos proponen que la satisfacción es un resultado de las expectativas cumplidas. Las expectativas cumplidas son la diferencia entre lo que el individuo espera recibir de un trabajo, como es un buen sueldo y las oportunidades reales de promoción y lo que recibe en realidad. Cuando las expectativas son mayores que la realidad, la persona se encuentra insatisfecha.

b) **Logro de valores.** La idea subyacente al logro de valores es que la satisfacción es la resultante de la percepción de que un trabajo determinado permite alcanzar valores laborales importantes para el individuo.

c) **Equidad.** En este modelo la satisfacción depende de la justicia con el que se trata al individuo en el trabajo, dicha satisfacción resulta, cuando el sujeto percibe que los resultados del trabajo y sus aportaciones son favorables, en comparación con los de personas cercanas a él.

d) **Componentes de predisposición/genéticos.** Algunas personas parecen estar más satisfechas laboralmente que otras, en una amplia variedad de circunstancias laborales, este modelo se basa en la creencia de que la

satisfacción en el trabajo depende de rasgos personales y factores genéticos, algunos estudios por Bouchard, Segal y Abrahams en 1989 (citado en Kinicki, 2003) han señalado una relación muy significativa de la relación de trabajo con rasgos personales en períodos que van desde 2 a 50 años.

Las personas manifiestan costumbres en su comportamiento o manera de ser que reaccionan coherentemente en múltiples situaciones.

Es trivial afirmar que los seres humanos disponemos de hábitos. Por nuestra experiencia cotidiana sabemos que cada individuo se caracteriza por un conjunto de hábitos, que en cierta medida nos permiten predecir su comportamiento: los rasgos de carácter, por ejemplo.

El concepto de *habitus* da un paso más allá del simple hábito (Bourdieu 1984), es un conjunto de principios de percepción, valoración y de actuación debidos a la inculcación generada por el origen y la trayectoria sociales. Estos principios generan tanto disposiciones como hábitos característicos de dichas posiciones, sincrónicas y diacrónicas, en el espacio social, que hacen que personas cercanas en tal espacio perciban, sientan y actúen de forma parecida ante las mismas situaciones y cada uno de ellos de forma coherente en distintas situaciones.

Bourdieu (1991), mencionado en Velasco (2000) trató a lo largo de todos sus artículos de definir de manera precisa el concepto de *habitus* resumiéndolo de la siguiente manera:

{...} Los acondicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia, un sistema de suposiciones durables y transferibles, estructuras-estructuradas predisuestas a funcionar como estructuras-estructurantes que integran todas las experiencias pasadas y funciona en cada

momento como matriz estructurante de las percepciones, las apreciaciones y las acciones de los agentes cara a una coyuntura o acontecimiento y que él contribuye a producir”

También reafirma con respecto al concepto del *habitus* como un producto de los condicionamientos que tienden a reproducir la lógica objetiva de dichos condicionamientos, pero sometiéndola a una transformación; es una especie de máquina transformadora que hace que “reproduzcamos” las condiciones sociales de nuestra producción, pero de manera relativamente imprevisible, de manera tal, que no se puede pasar sencilla o mecánicamente de conocimiento a las condiciones de producción del conocimiento de los productos.

“las conductas pueden ser orientadas con relación a fines sin estar conscientemente dirigidas hacia esos fines, dirigidas por esos fines, la noción de habitus fue inventada, si puedo decirlo, para dar cuenta de esta paradoja” Bourdieu (1988).

“La visión dualista que sólo quiere conocer el acto de la conciencia transparente a sí mismo o la cosa determinada desde el exterior, es necesario oponer, pues, la lógica real de la acción que confronta las dos objetivaciones de la historia, la objetivación de los cuerpos {habitus} y la objetivación de las instituciones {campo} o, lo que viene a ser lo mismo, dos estados de capital, objetivado e incorporado, mediante los cuales se instaura una distancia respecto a la necesidad y urgencias” Bourdieu (1991).

“...será necesario establecer, para cada clase y fracción de clase, es decir, para cada una de las configuraciones del capital, la fórmula generadora del *habitus* que manifiesta en un estilo de vida particular las necesidades y a las facilidades

características de esta clase de condiciones de existencia (relativamente) homogéneas y, una vez hecho esto, determinar cómo se especifican, para cada uno de los grandes dominios de la práctica, las disposiciones del habitus, al realizar tal o cual entre los posibles estilísticos ofrecidos para cada campo, del deporte, o el de la música, el de la alimentación, y el de la decoración, el de la política y el del lenguaje y así sucesivamente" (Bourdieu 1988).

La necesidad de comprender el lugar en donde se genera el habitus, y se introduce el concepto de campo.

Bourdieu llama "mercado" en el que hay una oferta, una demanda.

El habitus tiene la dimensión de ser una realidad determinada socialmente (Bourdieu 1990), pero el habitus no es solo adaptabilidad sino también capacidad generadora, capacidad para determinar aquello que lo determina.

En la teoría sociológica de Bourdieu las categorías de percepción del mundo social son, en lo esencial, el producto de la incorporación de las estructuras objetivas del espacio social. Sin duda los agentes tienen una captación activa del mundo. Sin duda construyen su visión del mundo. Pero esta construcción opera bajo coacciones estructurales (Bourdieu, 2007).

Este conjunto de disposiciones duraderas y transportables es conformado por la exposición a determinadas condiciones sociales que llevan a los individuos a internalizar las necesidades del entorno social existente, inscribiendo dentro del organismo la inercia y las tensiones externas.

De ello se desprende que el habitus, como lo social incorporado, también está constituido por las relaciones de poder hechas cuerpos.

Bourdieu entonces afirma que en todas esas estructuras, el entorno social se ha incorporado de manera natural a su percepción, para el trabajador es evidente y lo acepta como una forma de vivirlo habitualmente, el sentido de la posición como sentido de lo que uno puede, o no, "permitirse" implica una aceptación tácita de la propia posición, un sentido de los límites o, lo que viene a ser lo mismo, un sentido de las distancias que se deben marcar o mantener, respetar o hacer respetar (Bourdieu, *ibidem*).

El entorno social que ha internalizado influye de manera determinante para fijar su posición de actuación, por ello la percepción del clima o entorno laboral lo definirá de acuerdo con las características que ya ha asumido como propias.

Capítulo 3 Clima Organizacional

Para definir claramente el concepto de "Clima Organizacional" es necesario precisar su origen, el término es un compuesto de dos palabras que por sí mismas representan cada uno el significado particular.

La concepto "Clima", de acuerdo con la definición de la RAE (2014), la define como el "*Conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región*" y he tomado la definición de El Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno del Niño (CIIFEN) (2003), que hace una explicación más detallada:

"El clima se suele definir en sentido restringido como el estado promedio del tiempo y, más rigurosamente, como una descripción estadística del tiempo atmosférico en términos de los valores medios y de la variabilidad de las magnitudes correspondientes durante períodos que pueden abarcar desde meses hasta miles o millones de años (IPCC,2007). Las magnitudes son casi siempre variables de superficie (por ejemplo, temperatura, precipitación o viento). En un sentido más amplio, el clima es el estado del sistema climático en términos tanto clásicos como estadísticos.."

Finalmente Brunet (1987), opina que el clima es un concepto menos general y menos vasto que "medio" y se sitúa al mismo nivel que la ecología, el ambiente, el sistema social o la atmósfera y considera que existen tres razones por las cuales es de vital importancia realizar una análisis y disgnósticos en función del clima laboral:

- 1) *Evaluar posibles fuentes de conflicto, medidas de estrés o insatisfacción que inducen actitudes negativas frente a la organización.*
- 2) *Iniciar y mantener un cambio que indiquen los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir su intervención.*
- 3) *Dar continuidad al desarrollo de la organización con el fin de prever problemas futuros que puedan surgir con el paso del tiempo.*

Por lo que podemos deducir que el clima, es una descripción detallada de las condiciones actuales que prevalecen en un medio.

En cuanto al concepto de "Organización" existen diversas descripciones al respecto, en 1948 Barnard da las primeras definiciones:

"un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos a más personas, la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. De tal manera que una organización solo existe cuando:

- a) Hay personas capaces de comunicarse y que:*
- b) Estén dispuestas a contribuir en la acción*
- c) Con miras a cumplir un propósito común."*

Brunet (1987) la describe como:

☞ "Una organización está limitada dentro del espacio; una compañía, un departamento o un servicio pueden identificarse sin ambigüedad.

☞ En el interior de una organización existen fuentes de información como informes, estadísticas, organigramas y percepciones de los empleados, que proporcionan la bases que pueden servir o identificar el clima de una organización.

Chiavenato (2009), describe de manera evolutiva el concepto:

1988: La define como; "Una organización es un sistema sociotécnico, es decir, no solamente es un montaje de infraestructura, fuerza de trabajo, dinero, maquinaria y procesos; el sistema consiste en una organización de personas que comprende varias tecnologías, por lo cual las relaciones humanas no son una característica opcional de una Organización, sino una prioridad intrínseca, el sistema existe en virtud del comportamiento motivado por las personas"

1999: "Las empresas están inmersas en un entorrno o ambiente el cual influye directamente en las empresas y que propicia cambios hacia el interior de la misma dado que es un sistema abierto, sensible y con capacidad de respuesta", afirma que ", el propósito fundamental de las empresas, es la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna."

2009: "Calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable). Se refiere al ambiente que existe en la organización como consecuencia del estado motivacional de las personas."

Manduate (2005), menciona que "las organizaciones no se constituyen de manera natural como lo hace la familia, sino que se componen de individuos o grupos en acoplamiento recíproco debido a un proceso de adapatación en el que se ven inmersos los sujetos, por su vinculación a los aspectos organizacionales objetivos, se sabe que una organización es el reflejo de las personas que laboran en ella, **el personal que la integra crea y transmite su imagen hacia el exterior**, por ello es importante conocer la percepción que los integrantes de la organización tienen sobre el clima laboral, aunque no es tan tangible como otros recursos."

Finalmente Aguilar (2009), coincide que las organizaciones son "instituciones en las que las personas se unen en sus esfuerzos, realizando tareas complejas, para lograr objetivos comunes (individuales y colectivos).

Las personas pueden realizar por sí solas actividades complejas. De ahí la importancia de las organizaciones. El hecho de trabajar coordinados entre sí para unos objetivos comunes no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales".

Entendemos que son entidades legales independientes, tienen capacidad para contratar, realizar intercambios, transacciones. En ese sentido son soberanas.

Definición que concuerda con la de la RAE (2014), "del francés organisation. Acción y efecto de organizar u organizarse, disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal, asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines, disposición, arreglo, orden".

La conjunción de ambos conceptos nos permiten tener una mejor comprensión del tema.

De acuerdo con Toro-Álvarez (2009) mencionado en Uribe (2015), la primera ocasión que se utilizó el término "Clima Organizacional", fue introducido por Lewin, Lippitt y White, Fleishman y Argyris entre 1939 y 1958, concluyendo con la siguiente definición:

... "el clima es un constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de realidades colectiva en las que viven."

En consideración con lo anterior, el concepto de "Clima Organizacional" fue introducido por primera vez en Psicología Organizacional por Gellerman en 1960 (Brunet, 1987).

La investigación del Clima Organizacional ha sido de amplio interés en los últimos 50 años ya que independientemente de las condiciones laborales presentadas, se convierte también en un tema de salud ocupacional, de enfermedad o bienestar, más allá de lo físico, es de salud mental.

En ocasiones definir el término Clima Organizacional se complica, dado que los elementos que la componen tales como la propia estructura organizacional (tamaño de la organización, niveles jerárquicos, configuración de los niveles las relaciones de un departamento y otro, especialización de funciones, centralización de toma de decisiones, normalización de los procedimientos organizacionales procedimientos y aspectos normativos y el grado de interdependencia de los sistemas) además de los procesos organizacionales tales como el liderazgo, comunicación, coordinación, etc., en la que el empleado no siempre está consciente de esa misma estructura organizacional dados los procesos organizacionales, él evaluará el Clima Organizacional o el entorno de acuerdo con sus propias opiniones, percepciones y momentos, por lo que permanentemente cambiará su perspectiva.

Es necesario definir que el Clima Organizacional está enclavado en el campo de estudio de la Psicología Organizacional, en el sentido de que "el psicólogo organizacional" estudia la repercusión que estos aspectos (los elementos formales e informales de la empresa) tienen en la productividad, la motivación y el espíritu de equipo" (Schultz, 1982).

Zepeda (1999) considera la Psicología Organizacional como la rama de la Psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales (comportamiento, los sentimientos, las actitudes, los valores de la persona y su proceso de desarrollo) al interior de las organizaciones y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas.

El comportamiento organizacional es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la materia en la que las personas tanto en lo individual como en grupos actúan en las organizaciones.

Es una disciplina científica cuya base de conocimientos se enriquece persistentemente con un gran número de investigaciones y adelantos conceptuales, los propósitos básicos de los sistemas de comportamiento organizacional son identificar y después contribuir a manejar las principales variables humanas y organizacionales que afectan los resultados que las organizaciones pretenden alcanzar, en el caso de algunas variables lo más que pueden hacer los administradores es estar al tanto de ellas y advertir su impacto, el de otras pueden ejercer sobre ellas cierto control. Los resultados finales suelen medirse en diversas modalidades de 3 criterios básicos;

- Ψ **Desempeño;** por ejemplo, cantidad y calidad de los productos y servicios.
- Ψ **Nivel de servicio al cliente;** satisfacción de los empleados manifestada a menudo por bajos niveles de ausentismo impuntualidad o rotación.
- Ψ **Crecimiento y desarrollo personal;** es decir la adquisición de conocimientos y habilidades a lo largo de la vida para garantizar una continua empleabilidad. (Davis, 1997).

El Clima Organizacional también forma parte de la personalidad de una empresa y esta última puede ser sana o con áreas de oportunidad que están afectando el desarrollo de la misma y, en consecuencia afectar el funcionamiento de sus miembros, constituye una configuración de las características de la organización, así como las características personales del individuo.

Reichers y Schneider (1990) mencionado por Juana Patlán en Uribe (2005), refieren que el Clima Organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

Y hacen referencia a tres etapas de la evolución del Clima Organizacional :

1. **“Introducción y conceptualización.** Surge en 1930, sin embargo en la década de los sesenta se realizan las primeras definiciones del Clima Organizacional y el desarrollo de instrumentos en el decenio de 1970-79.
2. **Evolución y desarrollo del constructo.** En ese mismo período comienza a presentarse un auge en las investigaciones y estudios del Clima Organizacional, ya que se realizaron las primeras revisiones críticas al concepto, se desarrollaron revisiones sistemáticas a la literatura y la delimitación conceptual entre el Clima Organizacional y otras variables como la Satisfacción Laboral.
3. **Consolidación y acuerdo.** Esta etapa se desarrolla en el decenio de 1980-89. Además de incrementarse los estudios centrados en la revisión sobre el estado del arte, las investigaciones comienzan a generarse en torno a la búsqueda de variables asociadas al clima organizacional”.

Con referencia a la propia evolución de las investigaciones y conceptos generados a partir de los años 30 con la incorporación de teorías organizacionales, trataré de hacer de manera cronológica una descripción de la evolución del concepto.

Históricamente el comienzo de la construcción del concepto de "clima laboral" nace a través de la Teoría de Campo de Kurt Lewin hacia fines de los años 30, esta teoría tiene como particularidad definir el rol que le permite a los individuos relacionarse con su ambiente, donde cada persona evalúa lo que ocurre en su entorno, por lo tanto, se forma un juicio valórico de lo que es su realidad y modelo de conducta.

"...el Clima Organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad...el Clima Organizacional es un componente multidimensional del elementos al igual que el clima atmosférico"
(Brunet 1999).

Kurt Lewin (1936) además de Max Wertheimer, Wolfgang Köhler, Kurt Koffka, impulsó la psicología Gestalt y se ha considerado también como el padre de la psicología de las organizaciones, fundamentó su teoría en el comportamiento de un individuo en el trabajo, a través de la "Teoría del Campo" mediante la articulación de la expresión de su fórmula expresada de la siguiente forma:

$$\mathbf{B=f(P,S)}$$

B= Behavior; es el comportamiento individual.

f= Function; es la función o causa de.

P= Person; es la persona.

S= Situation; es la situación.

El comportamiento humano entonces dependerá no tan sólo de algo interior sino que también de algo exterior como la situación, en el que éste algo interior son los motivos o necesidades que se manifiestan en las actitudes de los individuos, sus sentimientos hacia las cosas y que representa la personalidad la tendencia del individuo a actuar, la "P" y "S" no son independiendientes sino interdependientes, las situaciones influyen en las personas y a su vez las personas influyen en las situaciones.

De acuerdo a este fórmula, la persona se verá directamente influenciada por su ambiente, sin embargo sus intereses, motivos, deseos etc., serán un factor determinante para que dada la situación ajuste su comportamiento o la percepción que tenga del mismo.

La predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que el comportamiento depende en gran parte de la situación, lo que ratifica que la forma de comportarse un individuo no depende solamente de sus carcterísticas personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

Al respecto Van Muijen (1999) coincide que el Clima Organizacional es el conjunto de condiciones existentes en una organización y que tienen impacto sobre el comportamiento humano, individual y grupal.

Las condiciones que se establecen en una organización y la relación que directamente tiene en el comportamiento de los trabajadores, está medida por el significado psicosocial y en el ambiente psicológico, dado que las diferencias

individuales pueden variar la percepción de las personas en cuanto al ambiente físico y ambiente psicológico. (James, James y Ashe, 1990 en Toro, 2009) mencionado en González (2016).

Para Forehand y Gilmer (1964), el Clima Organizacional mencionado por Juana Patlán en Uribe (2015), se define;

"...como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización".

Tagiuri y Litwin (1968), también realizan una descripción adecuada con respecto al Clima Organizacional; *"...como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el Clima Organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características y atributos de la organización".*

Complementan la definición como "...un conjunto de características percibidas por lo trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización a través de:

Ψ La medida perceptiva de los atributos individuales.- El clima como elemento meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización. Lo que significa que el individuo percibe el Clima Organizacional

únicamente en función de las necesidades que la empresa puede satisfacer y esta percepción puede cambiar según el humor de los individuos.

Ψ **La medida perceptiva de los atributos organizacionales.**- Al clima humano o psicológico generalmente se la llama Clima Organizacional, las variables propias de la organización como la estructura y proceso organizacional interactúan con la personalidad de los individuos para producir las percepciones y la valuación de las mismas es como se puede analizar la relación de estas características propias de la empresa y el rendimiento que ésta obtiene de los empleados. Al formar sus percepciones del clima, el individuo actúa como filtro de información que utiliza para formarse su propio criterio:

Ψ ...de los acontecimientos que ocurren alrededor de él de las características de la organización y

Ψ ...de sus características personales.

Campell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) *ibid*, definen al Clima Organizacional como *“un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el Clima Organizacional forma un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características, resultados del comportamiento y contingencias.”*

Gilmes (1971), en Marín Campos (1977), cita que el Clima Organizacional está constituido por aquellas características que distinguen una organización de otra, influyen en el comportamiento de las personas.

Es importante considerar a las organizaciones como profundamente influidas por las fuerzas del ambiente que provocan cambios organizacionales, los cuales a

su vez, también influirán sobre el ambiente provocando cambios ambientales y así sucesivamente. El proceso es una retroalimentación continua y dinámica. *“Un clima favorable para la realización personal permitirá a las organizaciones tener personas más comprometidas y dotadas de las competencias necesarias.” Chiavenato (2009).*

Joannesson (1973) *ibid.*, concluye que las definiciones de Clima Organizacional pueden ubicarse en:

Ψ **Definiciones objetivas**, enfocadas a las características de la organización como son tamaño, niveles de autoridad o complejidad organizacional.

Ψ **Definiciones subjetivas**, están basadas en las percepciones que los trabajadores tienen de la organización en aspectos tales como la estructura, el reconocimiento, las recompensas entre otros. Éstas consideran al Clima Organizacional como una variable que de manera necesaria interviene entre las características objetivas de la organización y los comportamientos y resultado de los trabajadores.”

Hellriegel (1974) *ibid*, sostiene que el Clima Organizacional es:

“un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno.”

El mismo autor presenta características importantes a considerar para su definición y medición:

Ψ “Se refiere a respuestas perceptuales como descripciones primarias más que evaluaciones del ambiente organizacional.

- Ψ El grado de inclusividad de los reactivos o escalas y constructos son a nivel macro más que a un micro.
- Ψ Las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o subsistemas específicos más que a nivel individual.
- Ψ Las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento”.

Para Schneider y Reichers (1983) “...el Clima Organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores”.

Hersey (1996), propone y basa su premisa de que cada institución es un organismo vivo y único cuyo componente básico es el individuo y es este individuo la unidad fundamental.

Argumenta que muchos de nuestros problemas más graves no se hallan en el mundo de las cosas, sino en el de la gente. Nuestro mayor defecto como seres humanos ha sido la incapacidad de afianzar la cooperación y el entendimiento con los demás.

Si las organizaciones funcionan como sistemas sociales que abarcan muchos subsistemas relacionados de los que apenas uno es de las relaciones humanas y sociales, el Clima Organizacional constituye una configuración de las características de una organización así como las características personales del individuo pueden constituir su personalidad.

El Clima Organizacional determina la forma en la que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad su satisfacción, etc., en otros términos la percepción del clima de trabajo por parte del empleado consiste en la respuesta de una pregunta clave:

¿Le gusta trabajar en esta organización?

El clima de trabajo constituye de hecho **la personalidad de una organización**, en el sentido de que está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global.

Rodríguez (1998), afirma que la estructura psicológica de la organización y hace referencia a la percepción, personalidad y carácter de su medio interno y todo esto es el resultado de comportamiento y de las políticas de sus miembros.

Werter (2000) concluye que el Clima Organizacional o atmósfera laboral como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre la conducta y satisfacción y por lo tanto en productividad.

Hernaldo Reinoso Alarcón y Blas Germán Araneda (2007), relacionan el concepto de Clima Organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el Clima Organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos.

Hernaldo Op. Cit., citan en Hellrieger y Slocum y definen al Clima Organizacional como un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y su ambiente.

Se han realizado diversos estudios y elaborado diferentes instrumentos con el fin de analizar el concepto de clima organizacional, realizando hallazgos interesantes e integrando variables y conceptos de especial interés con respecto a este tema.

Dentro de los estudios más importantes podemos citar algunos:

Nombre del instrumento	Autores	No. de reactivos	Dimensiones
EMCO (Escala Multidimensional de Clima Organizacional)	Gómez y Vicario (2010)		8 dimensiones
Instrumento colombiano para medir el Clima Laboral en las organizaciones (IMCOC)	Gómez y cols. (2001)	45 reactivos	7 dimensiones
Encuesta de Clima Organizacional (ECO)	Toro (2001)	49 reactivos	8 dimensiones
Escala de Clima Social en el trabajo	Moss (1974)	90 reactivos	3 dimensiones
Instrumento para Clima laboral	Pritchard y Karasik (1973)		11 dimensiones
Cuestionario para medir la percepción de clima en el interior de las compañías de seguros	Scheider y Barlett (1968)	80 reactivos	6 dimensiones
Perfil de las características organizacionales. Adaptación de la prueba de Likert. Se califica la percepción de los trabajadores	Likert (1967) Litwin & Stringer (1968)	Likert 51 reactivos Litwin 18 reactivos	8 dimensiones 7 dimensiones
Instrumento aplicado al entorno escolar (alumnos, docentes y directivos)	Halpin y Crofts (1963)	54 reactivos	8 dimensiones

El concepto se puede centrar entonces en que las acciones que se implementen para mejorar el Clima Organizacional pueden reducir la rotación y el ausentismo del trabajador, disminuir el número de accidentes de trabajo, la cantidad de desperdicios y gastos y elevar la producción. Así como el también conocido como "robo hormiga" por parte de los empleados.

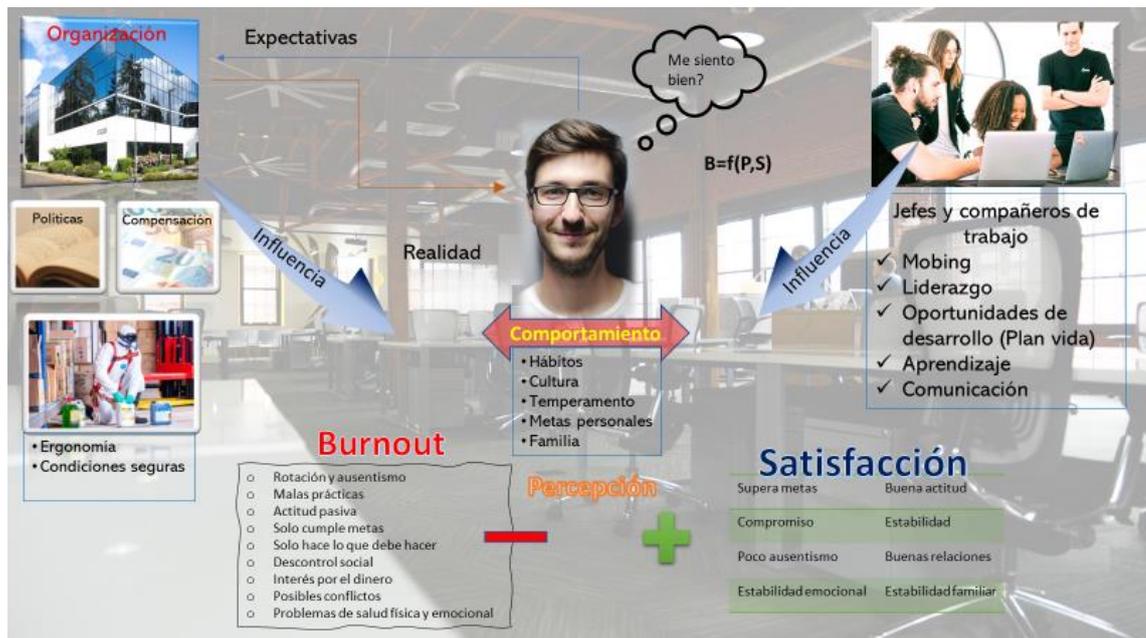


Fig. 2 Ciclo de la percepción y consecuencias del Clima Organizacional

Cuando la percepción de los trabajadores en cuanto al Clima Organizacional es directamente proporcional a sus motivaciones e intereses entonces podrá deducir que es adecuado, sin embargo, cuando la personalidad de dicha organización está afectando su forma de vida. la cual puede trascender al círculo primario como la familia e incluso al círculo social, el trabajador tendrá una disonancia cognitiva que le generará estrés y desgaste ocupacional, que a la postre le podrá generar problemas de salud física y psicológica y, por ende, en el desempeño de la organización. El Burnout se convierte entonces en una forma de vida persistente y cotidiana.

Capítulo 4 Burnout: Síndrome de desgaste ocupacional

Es de relevante importancia mencionar en este capítulo las características de los riesgos asociados a una forma de vida que actualmente más del 40% de los trabajadores mexicanos sufren constantemente, día a día, durante más de 30 años de vida laboral.

Y aunque de manera sistemática se sufre de este padecimiento psicológico derivado de la sobredemanda profesional y aquello que en el medio se le conoce como "workaholic" (adicción al trabajo), no existe una conciencia real de las consecuencias y aunque se sufren los síntomas, no hay una percepción contundente de que se vive con este padecimiento.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2021) México ocupa el primer lugar en número de horas trabajadas al año en promedio por trabajador en Norte América, más de 2,148 horas seguido de Costa Rica y Colombia. (Fig. 3).

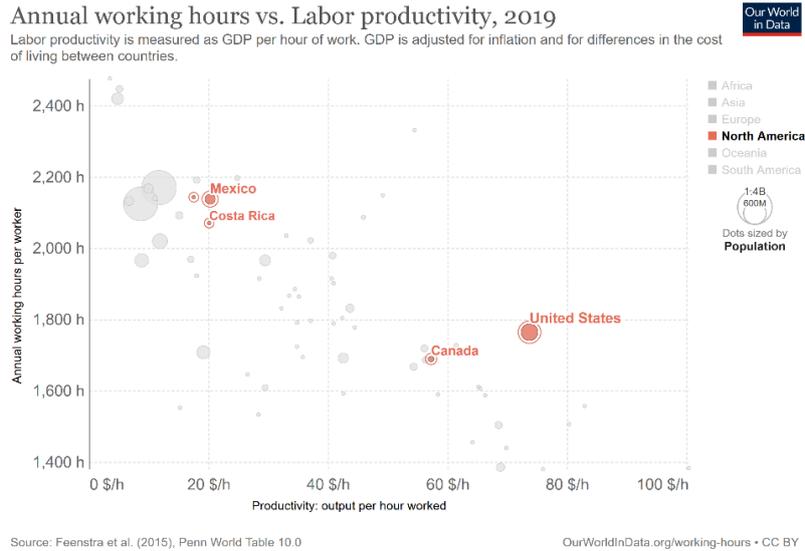


Fig. 3 Horas anuales trabajadas en el mundo.

No obstante las horas que se dedican diariamente a la jornada laboral no son directamente proporcionales a las productividad del trabajador, y a medida que las horas transcurren dedicadas a las actividades del puesto la atención va en disminución y como consecuencia genera insatisfacción o desagrado por el mismo trabajo, tal como lo muestra la fig. 4.



Fig. 4 Horas anuales trabajadas en el mundo.

El trabajo sigue siendo un mecanismo que estructura y da certeza al ser humano, que lo vincula con su comunidad de la que es parte, como un eje del progreso humano (Blanch, 2001; Álvarez, 2006; Uribe, 2015).

El tiempo que las personas dedican a resolver las demandas excesivas de su contexto laboral las cuales se sujetan en la mayoría de las veces a condiciones adversas permanentes en su lugar de trabajo y tienen consecuencias como cansancio físico y por ende psicológico. Las habilidades sociales se han vuelto más importantes en el contexto actual de trabajo (Leiter, Bakker y Maslach, 2014).

El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO) mencionado en Uribe (2016) por Figueredo, Gil y Olivares, fue expuesto por primera vez en una publicación científica por Herbert Freudenberg (1974), quien fue el primero en emplear el concepto para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York.

Éstos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos.

Su definición táctica estuvo más bien apegada al diccionario de la lengua inglesa de acuerdo con la cual, la persona burned-out (quemada) "falla, se agota, llega a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energía o recursos" Freudenberg (1989).

El anglicismo "Burnout syndrome" ha sido interpretado de diferentes maneras, desde la traducción literal en nuestra cultura como "síndrome de quemarse" y "quemarse" en el medio social, familiar y laboral, es decir la pérdida

del prestigio social causada por uno mismo o a consecuencia de actos de otras personas, tal como "lo vamos a quemar", que representa el desprestigio social, que hoy en día se ha generado mucho más en redes sociales.

Por lo que se ha traducido y conceptualizado como; "síndrome de quemarse por el trabajo" o de mejor manera, "desgaste psicológico por el trabajo".

En los últimos años el SDO, ha resultado uno de los temas que mayor atención y ha acaparado la atención por parte de los investigadores en el tema del estrés laboral.

La necesidad de explicarlo ha conducido a preguntarse por los antecedentes, consecuentes, facilitadores, factores protectores y una gran variedad de variables que ayuden a delimitar y a definir mejor este constructo sobre el que parece existir un consenso al considerarlo como una respuesta del individuo al estrés laboral crónico.

La literatura nos ofrece al menos diecisiete denominaciones diferentes en español para el SDO, si bien algunas de ellas presentan una gran similitud, algunos ejemplos de ello son el síndrome de Burnout, o como se conoce en el medio síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de estar quemado, síndrome de cansancio emocional, entre otros.

Así como existen múltiples denominaciones para dicho síndrome, también existe una gran variedad de conceptos por lo cual Martínez (2010) realizó un estudio de la evolución del término Burnout, encontrando una diversidad de conceptos de los cuales se destacan los siguientes:

En 1980 Edelwich y Brodsky proponen cuatro etapas de desarrollo del síndrome en profesiones de ayuda que definen como una desilusión progresiva

hacia la actividad laboral cotidiana, cuya secuencia inicia con un gran entusiasmo y termina con una gran desilusión:

- 📄 **La primera etapa**, inicia con el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas;
- 📄 **La segunda etapa**, aparece con el estancamiento, consecuencia del incumplimiento de las expectativas;
- 📄 **La tercera etapa**, es la de frustración y, por último;
- 📄 **La cuarta etapa** donde surge la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración.

Posterior a ello Maslach y Jackson (1981), definieron a este padecimiento desde un enfoque psicosocial tridimensional, considerándolo como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto y pérdida de interés por los clientes, apareciendo principalmente en los profesionales que trabajan en organizaciones de servicio.

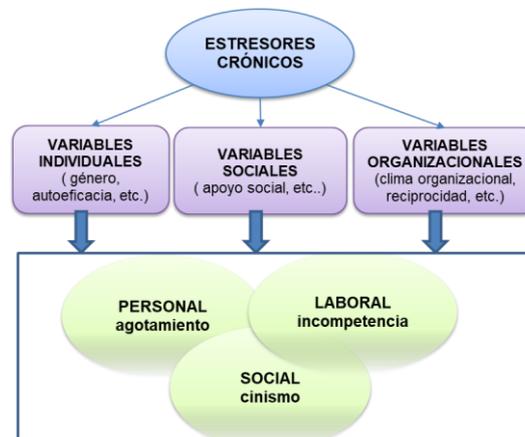
La idea tridimensional se definió como:

- 📄 **Agotamiento emocional**, que se caracteriza por una falta o carencia de energía, entusiasmo y sentimiento de que se agotan los recursos emocionales cuando el trabajador percibe que ya no puede dar más.
- 📄 **Despersonalización o cinismo**, caracterizado por tratar a los clientes y colegas como objetos, irritabilidad, respuestas frías e impersonales, desarrollo de sentimientos negativos, actitudes cínicas hacia las personas que reciben el trabajo, se debe a una afectividad endurecida.

Ψ **Dificultad para el logro/realización personal**, la disminución de la realización personal en el trabajo, que se manifiesta por una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa la cual repercute en una relación negativa con las personas que atiende.

Según los autores, el síndrome de Burnout es una experiencia individual de estrés dentro de un contexto social complejo de relaciones, que conecta con la concepción de la persona por sí misma, con la percepción ajena sobre su rol en el grupo social.

Lo resume en el siguiente esquema:



Adaptado del texto; Maslach Burnout Inventory

Fig. 5 Estresores crónicos.

El Burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

Ψ **Variables individuales**

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en Burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

Finalmente, no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del Burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir Burnout.

Ψ **Variables sociales**

La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

Ψ **Variables organizacionales**

Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del Burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el Clima Organizacional, pueden convertirse

en desencadenantes del síndrome de Burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario.

Otras características que vienen a complementar la definición de los autores antes mencionados son las de Burke (1987), quien considera que el SDO es un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por: desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Pines y Aronson (1988), amplían el espectro de análisis a las profesiones no asistenciales, afirmando que los síntomas se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social.

Además, refiere que el síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima.

Gil-Monte (2005) define al SDO como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional

4.1 Signos y síntomas del SDO.

El padecimiento de desgaste ocupacional es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico y social o entorno laboral.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Gil-Monte (2005), menciona algunas consecuencias nocivas para los trabajadores en forma de síntomas, signos o enfermedades en las que se incluyen:

Insomnio.	Deterioro cardiovascular.
Úlceras	Pérdida de peso.
Dolores musculares	Migrañas.
Problemas de sueño.	Desórdenes gastrointestinales.
Alergias	Asma.
Fatiga crónica	Problemas con los ciclos menstruales
Daños a nivel cerebral.	El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome.

Se han descrito cuatro estadios de evolución del SDO, aunque estos no siempre están claramente identificados:

1. **Leve:** Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

2. **Moderada:** Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
3. **Grave:** Mayor el absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
4. **Extrema:** Aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

Cabe destacar que en ocasiones el SDO puede verse influido o incrementado por sintomatología depresiva y no sólo por estrés laboral.

Por su parte, la depresión definida como una variante anormal del estado de ánimo, en la que el individuo siente tristeza, desaliento, desesperanza, pesimismo, tendencias auto punitivas, pérdida de interés por sus preocupaciones y su entorno, llanto fácil, etc., puede tener relación directa con el desarrollo del síndrome, con lo cual se podría plantear que serían entidades lógicas no asociadas. Con base en lo anterior, es importante identificar qué tanto de la sintomatología pertenece a la depresión y no al SDO propiamente, por lo que se hace necesario esclarecer sintomatología.

En el entorno laboral, la vida del trabajador estará influida de forma determinante por falta de energía, estado de ánimo devastado, la dificultad de disfrutar las experiencias del día a día, tanto en el trabajo, la familia y su entorno social, el aumento de estrés de forma crónica, no tan solo tienen un efecto directo en la persona, sino que la organización se verá directamente afectada por:

- Ψ La calidad o productividad del trabajo.
- Ψ Actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio.
- Ψ Deterioro de las relaciones con compañeros.
- Ψ Aumento del ausentismo.
- Ψ Disminución del sentido de realización.
- Ψ Bajo umbral para soportar la presión.
- Ψ Conflictos de todo tipo, entre otros factores.
- Ψ Incremento en el riesgo de trabajo.
- Ψ Accidentes de trabajo.
- Ψ Incremento en los índices de rotación. Etc.

Por ello es necesario realizar las intervenciones necesarias con el fin de evitar el desgaste en las personas trabajadoras que se relacionen con su entorno laboral, adicionalmente preparar a la población en el uso de estrategias asertivas, conscientes y dirigidas, para enfrentar a los agentes nocivos y negativos de riesgo presentes en su entorno, de modo que se produzcan cambios positivos en la salud de los individuos (Perea, 2011).

En este sentido, se realizó un estudio de caso con un trabajador que permitió su colaboración para poder representar de mejor manera la forma en la que el Burnout modificó radicalmente la percepción que tenía tanto de su desarrollo profesional como del entorno personal.

4.2 Estudio de caso

Se realizó observación participante como un método cualitativo con el fin de conocer de forma natural los datos del sujeto. Además de realizar varias entrevistas semiestructuradas.

Por razones de confidencialidad llamaremos al autor como Señor "A" así como el o los nombres de las empresas involucradas y los involucrados en el proceso.

Me ha otorgado su autorización para poder publicar su experiencia y que se mantenga únicamente para fines exclusivamente del proyecto.

Perfil del Señor "A":

- Edad: 45 años
- Estado civil: Divorciado con 2 hijos mayores de edad.
- Actualmente vive solo ya que los hijos son independientes.
- Profesionista con dos carreras.
- 20 años de experiencia en el mismo sector específicamente en el área comercial.

A lo largo de toda la observación participante (1 año) y la entrevista semiestructurada (1 año).

El sujeto señor "C" refiere que nació en la CDMX y es el mayor de 5 hermanos, compuesto por 3 hombres y 2 mujeres, los cuales están intercalados y hay una diferencia de dos años entre uno y otro.

Su madre nacida en la hoy CDMX es la penúltima de 8 hermanos y su padre nacido en el Edo. de Mex. también proviene de una familia numerosa compuesta por 9 hermanos.

Actualmente su madre tiene 87 años y su padre falleció en el 2011 a causa del cáncer.

Ella fue la penúltima de las 6 hijas y de 2 hermanos, éstos últimos fueron los únicos con carrera profesional y 2 de ellas con carreras técnicas.

Está claro que en los años 30's 40's los niveles educativos eran muy básicos, ya que el índice de analfabetas rondaba los 10 millones de habitantes y la eficiencia terminal estaba en un rango del 2%, es decir de 100 niños que entraban a la primaria tan solo 2 la terminaban, el promedio de grado de deserción estaba entre el 3° y 4to año.

Ella estudió una carrera técnica ejecutiva (taquimecanografía) y se dedicó a trabajar en diferentes instituciones como la Secretaría de Industria y Comercio en donde permaneció un par de años.

El señor "A" comenta que, de acuerdo con las versiones de su mamá, ella vivía de manera cómoda, y aunque nunca vivieron en la gran opulencia, si tenían algunos "lujos", dado que su papá tenía un buen puesto, sin embargo, cuando él dejó el empleo por dedicarse únicamente a escribir libros, surgieron dificultades económicas por lo que ella y sus hermanos se dedicaron a trabajar.

Los dos hermanos y la hermana más pequeña estudiaron la Normal para Maestros la cual terminaron con buenos resultados.

En la actualidad solamente la hermana más pequeña que tiene 79 años sobrevive.

El padre originario del Edo. de Mex. vivió su niñez junto con sus padres y 9 hermanos en una ranchería cercana a la ciudad.

El señor "A" menciona que recuerda haber visitado en su niñez demasiadas veces la casa para visitar a los abuelos.

Estudió hasta 6° grado de primaria en la escuela del pueblo en una de las escuelas rurales en donde se daban en un mismo salón diferentes grados.

Se dedicó a aprender diferentes oficios, dentro de los cuales estaba la carnicería.

De los 9 hijos, 3 mujeres y 6 hombres, ninguno estudió alguna carrera profesional o técnica, esto podría deberse a que se dedicaron al cuidado y mantenimiento de la ranchería y animales.

Proviene de una familia muy tradicionalista con costumbres muy arraigadas, en donde el patriarca es el que lleva la voz cantante; descendiente de revolucionarios con una educación totalmente machista, de gran sumisión por parte de los hijos y las mujeres.

El abuelo siempre a caballo, con sombrero, botas, pistola y chaparreras llegaba a su casa para ser atendido.

En el mismo pueblo generaron diferentes negocios, dentro de los que se contaban pulquerías, tiendas de raya, cantinas, y venta de pan.

Los hijos, aunque menores de edad se encargaban desde muy pequeños a las pulquerías, por lo que desde esa época estuvieron en contacto con bebidas alcohólicas, lo que a posteriori trajo consecuencias.

Los negocios les permitieron tener un gran número de animales de granja, caballos, tierras etc., al paso del tiempo y por la falta de preparación, planeación y administración, cada uno de los negocios se fue a pique.

Por lo que el papá del señor "A" se vio obligado a cambiar de residencia a la CDMX para trabajar.

Por la experiencia que tenía en la carnicería trabajó en un supermercado en el área que conocía, en la que tuvo mucho éxito.

EL señor "A" comenta que su padre era muy culto y aunque nunca tuvo la oportunidad de estudiar una carrera técnica o profesional, el deseo por la lectura era demasiado, a tal grado que leía al menos 2 libros al mes.

Sus padres se conocieron a través de un grupo de amigos que coincidieron en alguna reunión, iniciaron siendo buenos amigos y comenta su mamá que cada uno de ellos tenía a su propia pareja, convivían en grupo se convirtieron en confidentes.

Tal fue su interacción, que una vez que ambos terminaron la relación que tenían y de lo bien que se llevaban, pensaron que podrían tener una relación formal lo que concluyó en el casamiento.

Cuando se casaron, ambos siguieron con sus actividades laborales y colaboraban para el gasto familiar, no obstante, al paso del tiempo y por el tipo de educación de su padre, empezó a insistir para que ella dejara de trabajar, dado que

el "hombre" era el que debía hacerse cargo de la casa; en un inicio ella se negó a hacerlo lo que les propició algunas diferencias, esto duró solo un año ya que quedó embarazada de su primer hijo, que en este caso es el señor "A".

Tuvieron en total 5 hijos, 3 hombres y 2 mujeres.

Después del primer embarazo ella nunca regresó a trabajar.

El padre se hizo cargo efectivamente de los gastos familiares, sin embargo, a lo largo de su vida, tuvo muchos cambios de empleo, incluso trabajó para el Regente del D.F. en ese tiempo.

Una de las principales causas de los cambios se derivó de sus mismos principios de honestidad y lealtad, así como de desacuerdos con sus jefes inmediatos, lo que propició que en algunos casos tuviera que salir.

Estos cambios intempestivos generaron demasiada inestabilidad económica en el seno familiar que por obvias razones derivaron en carencias en todos los sentidos, desde cambios de casa hasta problemas de deudas.

Recuerda el señor "A" que muchos de los problemas dentro del hogar se generaron por la mala economía y que a la postre una relación tensa.

También recuerda que su padre era un gran deportista y que lo motivaba a seguir ese camino, sin embargo, hubo un momento de quiebre en ese trayecto, comenta que probablemente por la difícil situación económica por la que en muchas ocasiones pasaron.

A pesar de todo él siempre se negó a que su mamá trabajara.

El señor "A" vivió y creció en el oriente de la CDMX cercana al Aeropuerto Internacional "Benito Juárez" a escasas calles de donde vivían sus tíos maternos,

los cuales ya eran profesores, primero de educación básica y posteriormente de licenciatura, uno de ellos daba clase en la Escuela Superior para Maestros.

Inició su educación en un Jardín de Niños particular y a los 5 años ingresó a la primaria pública, muy cercana a su domicilio.

Ingresó a la escuela primaria ubicada a tan solo dos calles de su domicilio.

Se considera que era un alumno promedio ya que sus calificaciones no eran sobresalientes, recuerda que el 5to año fue el más complicado incluso a punto de repetir el año.

Una de las razones que menciona por las que ese año fue difícil, fue que tenía un maestro muy estricto y que era demasiado agresivo, recuerda que constantemente repetía la frase; *"la letra con sangre entra"*, y que la aplicaba en toda su extensión, dado que tenía una vara que en ocasiones se utilizaba para señalar en el pizarrón, para poder corregir respuestas incorrectas de los alumnos mediante un golpe en las corvas de las piernas o bien el clásico gisazo o borradorazo volador, comenta el señor "A" que era irónico que el nombre de tal maestro fuera Beningo.

El maestro considerado como el "guía sabio, prudente y amable a quien se le profería respeto" y en ninguna circunstancia se le podía contradecir era la autoridad conocida para poder educar de acuerdo con su criterio.

Sin embargo, al ver el bajo rendimiento del aprendizaje por parte de los padres del señor "A", indagaron las causas y al conocer la forma de educar, sometieron una queja ante la dirección de la primaria y suspendieron a tal docente, por lo que llegó una maestra y pudo rescatar el año, aunque con bajas calificaciones.

Desde que tenía 5 años y por la afición que tenía su papá por el deporte, ingresó a una escuela de futbol y de ahí inició su gusto por el deporte.

Dice que fue un niño de estatura pequeña tanto que siempre durante la primaria fue el primero de la fila, por esta razón era difícil que participara en actividades más sociales o deportivas dentro del colegio.

Durante esas épocas difíciles en su casa y con el afán de colaborar, se iba a ayudar en un mercado cercano en algunos puestos con el fin de obtener algunos recursos.

Al término de la primaria, sus padres lo inscribieron a una de las 2 secundarias que también se encontraban a pocas calles de su casa.

Este trámite fue complicado ya que para ingresar a esta secundaria era necesario tener un promedio por arriba de 8.5/10 por el nivel educativo que promovía, el señor "A" al salir de la primaria obtuvo 8.3/10, lo que hizo complicado su incorporación y la única oportunidad de ingresar sobretodo en el horario matutino era que se abriera un lugar. Después de una larga espera y de vigilar todos los días el listado de los aceptados finalmente apareció en uno de los grupos, así inició su época secundaria.

En primer año seguía siendo el más pequeño de la clase lo que preocupaba a sus padres, de tal suerte que lo llevaron en repetidas ocasiones al doctor con el fin de descartar algún tipo de padecimiento que evitara su crecimiento, recuerda que en aquel tiempo lo único que le recetaron fue una gran dosis diaria de vitaminas inyectadas y una alimentación adecuada.

Durante ese tiempo, las condiciones económicas de la familia no seguían siendo las óptimas, ya que también era la manutención de 5 niños que todos ellos iban al colegio.

Por ser el mayor, de uno o de otra manera expresa el señor "A", sentía un peso de poder ayudar para que las cosas mejoraran en su casa, por lo que por las tardes se metió de ayudante en una paletería.

Durante el segundo año de secundaria tanto las vitaminas, la alimentación y una gran dedicación al ejercicio, lograron que su cuerpo cambiara a favor lo que propicio también grandes cambios en su desarrollo social y estudiantil.

Empezó a tener más amigos e inició una buena amistad con uno de ellos con el que pasaba la mayor parte del tiempo, en su casa practicaban box y hacían ejercicio.

Antes de esta etapa confiesa que estaba totalmente aislado del resto del grupo, rara vez era invitado a una fiesta o reunión, dado que era hasta cierto punto tímido y retraído.

A una calle de su casa vivían los dos tíos con los que su mamá tenía una relación muy cercana. En la casa de uno de ellos vivía la gran abuela, por lo que era el punto de reunión de la familia materna

Recuerda que fueron alrededor de 10 primos con los que se reunía para juegos y fiestas, incluso cuando ellos ingresaron al grupo de Boy Scouts, lo invitaron a participar, sin embargo, por la situación económica en la que él vivía era muy complicado y a pesar de ello su madre realizó el esfuerzo para que no se quedara fuera, por lo que participó tanto en las actividades como en los campamentos que se organizaban.

Definitivamente existía una brecha socioeconómica entre la familia de sus tíos y su familia.

En cuanto a sus relaciones amorosas, refiere que no fue muy activo ya que la única novia que tuvo fue prácticamente por correspondencia solo la vio pocas veces.

Desde ese tiempo las escuelas secundarias fomentaron los talleres de actividades tecnológicas en donde los jóvenes aprendían un oficio que les permitieran desarrollar habilidades y destrezas técnicas en alguna área de interés y que de alguna manera los preparan y que en caso de que no se tuviera la oportunidad de continuar con los estudios, se tuviera una preparación en el campo laboral. Por ejemplo, talleres de electricidad, radio y comunicación, cocina, dibujo, carpintería, entro otros.

Para elegir el taller se hacía una visita a cada uno de ellos y posteriormente se elegía, el señor "A" comenta que uno de los talleres en los que sintió atraído fue el de cocina ya que dentro de la familia de su papá y por el tipo de costumbres que tenían en la ranchería, la comida era muy tradicional y se elaboraba en las típicas cocinas de leña, con siempre ollas de barro y por supuesto con los procesos heredados de las abuelas. Recuerda que siempre que visitaba a la familia paterna se metía con las tías a ver lo que hacían en la cocina y comenta que los aromas de ésta siempre le quedaron presentes y grabados, de ahí que se le generó el gusto por cocinar.

Cuando se llegó el momento de las inscripciones a los diversos talleres, él optó por cocina y fue aceptado junto con otro de sus compañeros, así tenían una

semana para permanecer en el taller y si no era de su agrado podían cambiar a otro.

Dice que en el taller había 20 mujeres y dos hombres, sin embargo, durante esa semana en el resto de las clases sufrió de demasiadas burlas y acoso por parte de sus compañeros, lo que hoy en día llamamos "Bullying" (acoso escolar), a tal grado que en ciertos momentos lo agredían físicamente por estar en un lugar que era solamente de "niñas"; tal fue la presión que terminó cambiándose al taller de radio y comunicaciones.

Por supuesto este cambio estaba destinado al fracaso, dado que en el taller había dibujo industrial y por supuesto códigos de componentes, de transistores, de resistencias etc.,

Recuerda que fue muy difícil y que la prueba final era hacer un radio que sonara, por supuesto con todos los componentes incluidos y por supuesto se fue a extraordinario dado que no prendía, hasta que obtuvo ayuda de otro de sus compañeros y le hizo algunos ajustes.

Uno de los principales sueños como todo niño y adolescente era ser un gran deportista y sobretodo ser futbolista profesional ya que tenía atributos para hacerlo, comenta que estuvo en la escuela de futbol del equipo León desde pequeño y que en algún momento existió la oportunidad de poder integrarse a los equipos oficiales, sin embargo, para poder hacerlo era necesario que se pagara por jugar, lo cual no sucedió nuevamente por temas económicos.

También le llamaban la atención las actividades artísticas en especial la actuación, porque cuando participó en un par de obras en la escuela se sintió en el ambiente adecuado a tal grado que se metió a un taller de teatro y que expusieron

varias obras de teatro en diferentes lugares, incluyendo el centro cultural de Coyoacán en la CDMX, en donde hicieron varias presentaciones.

Al terminar la secundaria con algunos tropiezos, la meta era ingresar a una preparatoria y posteriormente a la Universidad, nunca consideró la posibilidad de hacer examen en el IPN, aunque confiesa que en algún momento pensó en estudiar una ingeniería en química de alimentos.

Hizo examen para ingresar a la preparatoria y al mismo tiempo en la Normal para Maestros, fuertemente influenciado por sus 3 tíos maternos, había percibido una trayectoria muy positiva en el magisterio y eran el modelo para seguir.

Los tiempos de los resultados de los exámenes eran diferentes por lo que decidió tomar la primera que lo aprobara.

El resultado que se obtuvo primero fue de la Normal para maestros, por lo que de inmediato optó por aceptar e inscribirse y aunque más tarde llegó el resultado de la preparatoria en donde también fue positivo, concluyó que sería tomar la primera opción y dedicarse por completo a esa carrera.

Una de las ventajas que le hizo tomar esa decisión fue que al titularse podría tener ya un trabajo remunerado y poder apoyar a la economía familiar.

Durante sus primeros años de estudio se concentró totalmente en el estudio y a medida que avanzaba en el conocimiento de la carrera, comenta que uno de los objetivos más importantes por lo que había elegido esa carrera, fue poder aportar algo significativo a la educación por lo que una de las metas que se propuso desde el principio fue que al salir daría clases en las comunidades que realmente lo necesitaran, impartir clases en lugares remotos en donde los niños son poco atendidos por las instituciones educativas.

En el transcurso de la carrera tuvo un grupo de amigos muy cerrado con los que prácticamente hacían todas las actividades y prácticas, de este grupo sobresalió uno de ellos el cual era muy competitivo, y que permanentemente se mantenían en constante rivalidad tanto académicamente como en el aspecto cultural y deportivo.

Comenta que el haber estudiado la Normal, fue una de sus mejores épocas estudiantiles dado que pudo expresar a nivel académico que estaba buscando, además de que continuó con el ejercicio y con las actividades artísticas.

Una de las situaciones que recuerda con muy buena sensación, fueron las prácticas profesionales que realizaron en una de las escuelas ubicada en la zona más desprotegida de Iztapalapa en la CDMX, lo que reforzó la idea de que era necesario que para ejercer era necesario ir a los lugares en donde al profesor se le necesitara.

Retomando el tema de la competencia que tenía con su amigo, comenta que eso lo impulso a ser un alumno sobresaliente ya que ambos ocuparon los primeros lugares en la generación, 1° y 2° con un promedio de 9.8/10 y en el examen profesional obtuvo una calificación de "Excelente con felicitación".

Continuó la preparación profesional y sin dejar de estudiar ingresó al posgrado en Pedagogía lo que le permitió tener mayor conocimiento del área.

Cabe mencionar que, durante este tiempo, su padre tuvo muchos altibajos en sus empleos, derivados justamente de la inestabilidad económica y de su arraigo a sus costumbres, por lo que cierto es que su madre realizó diversos trabajos para poder pagar la carrera.

Al finalizar sus estudios obtuvo una plaza magisterial del gobierno y tuvo la oportunidad de ver opciones, fiel con la meta que se había propuesto al inicio de la carrera, buscó escuelas disponibles de todas las opciones para dar clases en zonas en la que realmente pudiera ayudar a la comunidad, una de las opciones era el Edo. de Oaxaca Oax. Antes de irse a Oaxaca, el señor "A" quiso seguir con los estudios, por lo que se inscribió en la Universidad Abierta de la UPN (Universidad Pedagógica Nacional) para especializarse en Pedagogía y Psicología infantil, y se llevó los materiales para presentar los exámenes posteriormente.

Por la distancia y la poca frecuencia con la que iba a la ciudad, fue muy complejo presentar suficientes exámenes e ir pasando los semestres, por lo que se dio de baja temporal.

Eligió una escuela rural ubicada en una ranchería llamada "Mano del Señor" ubicado en el municipio de "Santa Cruz Zenzontepec, Sola de Vega" en la sierra Madre del sur, hoy en día tiene 780 habitantes, pero en la década de los 80's tan solo tenía 340 habitantes.

Platica el señor "A" que para llegar a la ranchería era necesario trasladarse 2 hrs de la central camionera de Oax., a una intersección en la que abordaban otro camión para que se internara en la sierra por 8 hrs. Al día siguiente y muy temprano había que cargar a "las bestias" que era como le llamaban a las mulas y caballos para trasladar el equipaje y despensa para caminar durante 8 hrs, a través de la sierra.

La ranchería se encuentra a casi mil metros SNM por lo que había que subir y bajar montañas, así como atravesar dos ríos, El Hoyo y el San Pedro.

Al llegar ahí ya se tenía destinada una vivienda con techo de paja y ladrillos de barro, no había electricidad ni agua potable, en cuanto a la parte sanitaria tampoco había sanitarios o drenaje, y mucho menos pensar en telecomunicaciones, por lo que realmente era un lugar totalmente alejado de la civilización.

La escuela construida por los mismos habitantes con materiales dotados por el gobierno del Edo. tenía 4 aulas amplias con su mobiliario que consistía en pupitres individuales, mesitas de trabajo, el pizarrón y estantes para libros de textos de todos los grados.

El maestro, el chamán y el padre, eran reconocidos como los portadores de la verdad y autoridades morales, por lo que había cierto respeto en las decisiones y convocatorias.

Comenta que cuando se citaba a clase acudían los niños de todas las edades, cuestión que era complicada porque no se podía tener un grupo completo de un grado y en una misma aula, se tenían 3 niños de 1°, 4 de 2° etc., lo que hacía que la clase fuera dinámica ya que se juntaban en mesitas por grado dentro del salón y prácticamente la educación era personalizada.

La mayoría de la gente es indígena y muchos hablaban una lengua nativa.

Dice que una de sus metas de vida estaba por cumplirse, que los niños aprendieran a leer o bien que pudieran obtener sus certificados de primaria, por lo que estaba alcanzando un objetivo inicial.

Permaneció un par de años dando clase además de convertirse el responsable del centro de trabajo, al principio fue complicado porque por trámites burocráticos sus pagos no llegaban, tardaron 6 meses en pagarle, situación que

vino a complicar mucho la situación familiar, dado que constantemente le tenían que enviar dinero desde su casa o para el transporte.

Por fin llegó el pago justo antes de las vacaciones de verano, por lo que regresó a su casa con un gran cheque y de ahí que hubo un gran apoyo para su familia, en ese momento se generó bonanza y poder equilibrar.

Las plazas de maestros por lo regular son vitalicias sin embargo abandonó la plaza y al preguntarle;

¿Por qué decidió no seguir si era parte de sus metas?, la respuesta fue:

“Efectivamente estaba muy bien, nunca he sido muy apegado a las formas de hacer política de estos gobiernos, en donde cada quién busca su propio beneficio, por lo que los líderes que tienen a cargo el sindicato en esa parte del Edo. y por supuesto hasta la fecha lo tienen secuestrado, constantemente hacían marchas, plantones en ocasiones sin ningún objetivo aparente, solo la búsqueda de ocupar mejores puestos o mejores condiciones personales, me obligaban a asistir y abandonar el aula y de no hacerlo eran merecedor a sanciones sin goce de sueldo, sin preocuparles que los niños de las comunidades se quedaran sin clases, en muchas ocasiones me resistí a salir de la ranchería por lo que constantemente era amonestado por el Srio. General de la sección.”

Al asistir a una marcha al centro de Oax., y bloquear calles les preguntó a sus compañeros cuál era el motivo del plantón o de incluso vandalizar negocios, las respuestas casi siempre eran las mismas, nos obligan a venir y no sabemos a qué venimos, para evitar que les descontaran del sueldo tenían que asistir.

Si el objetivo era la educación y estar en las aulas, ¿entonces por qué los sacaban de las mismas de manera obligatoria y no voluntaria?, entonces esto ya trastocaba el objetivo de estar ahí.

Nunca estuvo de acuerdo con esa parte y por lo tanto pidió una licencia indeterminada la cual hasta la fecha sigue vigente nunca más regresó, no tuvo más opción que solicitar cambio de ubicación de la plaza de la ciudad de Oax., a la zona metropolitana de la CDMX, la cual nunca llegó y sigue esperando la autorización. Comenta que ha sido una de las mejores que ha tenido. Cuando regresó de Oaxaca y al reincorporarse al medio laboral, se independizó de su familia y se fue a vivir solo.

Debido a lo anterior inició la búsqueda de trabajo en colegios particulares e inició su andar por diferentes colegios, desde el Israelita hasta el colegio militarizado.

Siguió con la idea de seguir con los estudios y siempre fue su deseo de estudiar una licenciatura, por lo que hizo el examen de admisión y fue admitido, con un porcentaje adecuado de reactivos resueltos.

Durante el inicio de la carrera comenzó a trabajar en una empresa constructora en el área de Recursos Humanos específicamente en el área de capacitación, lo que le otorgó la oportunidad de conocer de manera más cercana el mundo laboral y del cómo su carrera se incorpora y se aplica en la vida cotidiana.

Se mantenía en buena forma física y dedicado a los deportes, por tal motivo fue invitado a participar en torneos interclubes como por ejemplo el Club Alemán, Terranova, Coyoacán, YMCA, entre otros.

Jugó en el equipo oficial de Volley Ball del Club Coyoacán con el que obtuvo diferentes trofeos.

Participó en la copa México de Fútbol torneo importante ya que funcionaba como escaparate para diferentes equipos profesionales, en uno de los partidos de cuartos de final tuvo una lesión bastante fuerte que lo hizo alejarse de este deporte momentáneamente.

Durante esa etapa, trabajaba y estudiaba por las tardes en CU.

Conoció a la madre de sus hijos en esa etapa de su vida.

A la mitad de la carrera tuvo la oportunidad de trabajar en Pepsi Cola en el área de capacitación en donde pudo aprender todos los procesos de enseñanza aprendizaje para adultos (Andragogía), desde la Determinación de Necesidades de Capacitación (DNCA), hasta la impartición, elaboración de apoyos pedagógicos para la instrucción y elaboración de indicadores de evaluación.

De ahí el gusto por el área de capacitación ya que posteriormente surge la oportunidad de ingresar a Ford como instructor institucional.

La relación de pareja comenta que fue muy buena durante este tiempo, compartían momentos muy armoniosos, la comunicación era muy clara y precisa, En este momento llegó su primer hija, la cual fue motor para su vida.

Él por su lado se dedicó 100% al trabajo y a generar un desarrollo profesional en el área. Como parte de las responsabilidades era visitar a cada una de las distribuidoras Ford de toda la República para impartir cursos sobre ventas, conocimiento de producto, liderazgo etc., por lo que viajaba constantemente.

Al paso de los años, tuvo la oportunidad de ascender a un nuevo puesto, como Gerente de Zona, al igual que el puesto anterior sus viajes eran muy frecuentes solo que en esta ocasión lo tenía que hacer vía carretera, ya que se le asignó el sureste de México para visitar a cada una de las agencias, con el fin de revisar procesos, implementar acciones para incrementar las ventas, ayudar al gerente de ventas a la revisión de productividad de la fuerza de ventas, realizar un análisis de la administración del departamento de acuerdo con las políticas corporativas, etc., en varios viajes que realizó se hizo acompañar de su esposa e hija.

Aún con las actividades que tenía, trató de no dejar de estudiar, sin embargo, era muy complicado asistir a clases y cumplir con el trabajo y la casa, por lo que decidió no continuar por el momento con la universidad.

Realizó varios diplomados sobre ventas y mercadotecnia, se especializó en el tema de ventas y en las técnicas adecuadas tanto para mejorar la productividad de las agencias como para ayudar a los vendedores para mejorar su calidad de vida.

Tiempo después y por haber obtenido buenos resultados en su área, lo nombraron jefe de capacitación y adiestramiento en ventas con mejores condiciones económicas.

En este tiempo llegó un segundo embarazo y nació su hijo con lo que sintió que su vida estaba completa y plena.

El señor "A" se mantenía con una buena carrera dentro de la empresa ya que también en poco tiempo fue nombrado gerente de mercadotecnia y capacitación. Fue el organizador de los eventos de presentación de productos y en algunos casos organizador de dos convenciones nacionales para los distribuidores Ford.

Después de muchos años de casado, se divorció.

Para este tiempo y ya con sus dos hijos, el tiempo dedicado al trabajo incrementó y por supuesto dedicarle tiempo a la familia.

Durante el proceso de la observación, el señor "A" lleva laborando 3 años en la misma empresa como director comercial y reporta al presidente y socio mayoritario del corporativo.

Para los fines de este estudio le llamaremos "Corporativo AF" a la empresa a la que presta sus servicios.

Con anterioridad al "Corporativo AF" laboró para otro corporativo al que llamaremos "Empresa NIS", ubicada también en la CDMX en la que estuvo por un período de 2 años ocupando el puesto de gerente de zona regional.

Dentro de las responsabilidades del puesto es visitar a 8 sucursales ubicadas en 5 ciudades del noreste de la República Mexicana.

El objetivo de las visitas fue determinar las áreas de oportunidad de cada una de ellas con el fin de incrementar la participación de mercado mediante estrategias de mercadotecnia, desarrollo de recursos humanos, procesos implementados, etc.

Por la distancia de la CDMX y los diferentes estados, viajaba constantemente, de tal suerte que permanecía al menos 3 semanas fuera de la ciudad.

Las visitas continuas y mantenerse en contacto con los empleados de la sucursal, le permitió incrementar el 28% de ventas en el total de la zona, así como superar la participación de mercado esperada a nivel nacional.

El señor "A" reportaba al director comercial de la "Empresa NIS" y éste a su vez a la dirección general, por lo que la estructura jerárquica es horizontal, lo que le permitió generar adecuadas relaciones a todos niveles.

Los buenos resultados le trajeron como consecuencia obtener reconocimientos vía bonos económicos de manera constante.

Comenta que el ambiente de trabajo era estable, sabía muy claramente los objetivos a cumplir, la relación con su jefe inmediato era adecuada y profesional.

Había 4 gerentes de zona además de él y un detalle que considera importante mencionar es que la mayoría de sus colegas tenían demasiada antigüedad en el mismo puesto, unos con más de 7 o más años de permanecer en la misma posición, lo que le hizo cuestionarse el desarrollo profesional que podría tener ahí.

El ambiente laboral era adecuado y de mucho respeto hacia sus actividades por lo que argumenta que se sentía bien al llegar a su oficina, con las presiones "normales" del trabajo, pero que había hasta cierto punto armonía.

En cierto momento y por medio de LinkedIn, el señor "A" recibió una llamada de la directora de RR. HH. del "Corporativo AF", para tener una entrevista de manera presencial y platicar acerca de una posición interesante en una empresa que en el sector se conoce por su gran expansión líder en el mercado y con un gran desarrollo.

Asistió a la entrevista en las oficinas corporativas y conoció los detalles de la oferta, la cual en términos de prestaciones y beneficios económicos resultó muy atractiva, de entrada, incrementaba a más del doble las condiciones económicas

actuales y poder ocupar la posición de director comercial de una de las líneas de negocio más importante del "Corporativo AF".

Es bien sabido en el medio que el presidente del "Corporativo AF" es famoso por su personalidad exacerbada, una persona demasiado cambiante en las decisiones corporativas, gran rotación en mandos medios y que por lo tanto la estabilidad de los empleados en ocasiones se ve afectada, también es conocido porque de una pequeña empresa que fundó hace 50 años, hoy es un emporio industrial que alberga a más de 75 empresas en el grupo incluyendo hoteles en el pacífico mexicano, banco, aseguradoras, nichos funerarios, motos, etc.

Por lo anterior y experiencia previa del señor "A", el hecho de reportar directamente al presidente no era un punto a favor para poder tomar la decisión de cambiar de empleo, en la entrevista se abordó el tema y la directora le comentó que reportaría al director general corporativo "DGC" y que las decisiones se tomarían en consenso con él, por lo que no habría relación directa con el presidente.

Esta situación cambió por completo el panorama y aceptó la propuesta.

Hace 3 años que dejó la "Empresa NIS" y se incorporó al "Corporativo AF" como director comercial "DC" a cargo de 27 sucursales de la zona metropolitana, compuesta por 27 gerentes de sucursal y más de 500 ejecutivos de venta.

El reto era grande y los objetivos a cumplir claramente definidos, incrementar al menos en un 5 % las ventas de un período a otro.

El señor "A" tomó las riendas del negocio junto con el DGC y reunió a los gerentes de sucursal e involucró a todos los responsables en el logro de las metas a trabajar bajo el mismo esquema y filosofía, lo que a la postre hizo que en el primer año las ventas se incrementaran un 18%.

Al siguiente año logró el mejor resultado visto en 10 años del negocio, lo que generó una estabilidad en los números, mejores ingresos para todos y un ambiente competitivo.

Se hizo costumbre que al cierre de cada mes se hiciera una junta con toda la fuerza de ventas de las sucursales en el auditorio del "Corporativo AF", en la que se explicaban los avances, se invitaban a expertos en alguna materia para dar una plática, y se mencionaban a los vendedores y gerentes con los mejores resultados, se convertía en un momento motivante y generador de sinergia para inicio del siguiente período.

Para ese momento el presidente del "Corporativo AF" se mantenía al margen de la operación y solo conocía los resultados finales de la línea de negocio ya que el DGC se encargaba absolutamente de todas las decisiones ya que era el hombre de todas las confianzas del presidente de la compañía ya que mantenían una relación cercana de más de 35 años, como amigos y empleado.

Por lo anterior el panorama parecía muy alentador para el señor "A" dado que había llegado a la conclusión de que sus deseos de desarrollarse profesionalmente y estabilidad económica se estaban cumpliendo, así como la proyección a corto y largo plazo.

La relación del presidente con el DGC era estable, la amistad de tantos años y haber participado en el crecimiento del emporio industrial no parecían desvanecerse por ningún motivo, según lo comenta el señor "A".

En algún momento poco previsible, el presidente de la compañía empezó a intervenir en decisiones del negocio a cargo del DGC, sin importarle los buenos resultados obtenidos mes con mes, iniciando con indagar con personas de las

sucursales, entrevistas con los gerentes de manera velada, participación en juntas en donde hablaba de temas contradiciendo al director, etc.

Sin conocer las causas del por qué este súbito cambio, el director general corporativo mantenía los proyectos caminando.

Al finalizar el segundo año de trabajo del señor "A" percibió que la situación estaba cambiando de manera drástica, porque de un momento a otro el DGC cambió su oficina, de estar en las oficinas directivas ubicadas en el PentHouse (PH) donde estaban tanto el presidente como los directivos de primer nivel del corporativo, lo mudaron a una oficina ubicada en el 5to., piso del edificio, es claro que las jerarquías en este sentido estaban dispuestas por ese cambio, esta situación generó demasiada incertidumbre y no por el hecho de moverse de oficina, sino por la significación que este movimiento representaba, probablemente la pérdida de autoridad.

La tensión poco a poco se fue incrementado, el grado de comunicación entre presidente y el DGC se veía claramente deteriorada, sin que existiera una clara razón ya que los resultados eran por todos lados positivos.

El señor "A" comenta que había demasiadas decisiones opuestas, no había ya una línea clara, en ocasiones la presidencia enviaba instrucciones directas, las cuales al consultarse con el director general él las desconocía.

Esta situación empezó a generar que el ambiente de trabajo se volviera tenso e incierto como, por ejemplo; el presidente le pedía informes y datos al señor "A" de manera directa y le pedía que las presentara en su oficina, lo cual era muy incómodo, porque el DGC desconocía los movimientos.

En algún momento, DGC fue citado a una junta de trabajo en la oficina del presidente en el PH, al bajar de la reunión citó al señor "A" en su oficina y le comunicó dadas las circunstancias que se habían presentado, decidió que lo mejor para todos era retirarse de la empresa y que había negociado con el presidente del "Corporativo AF" entregar el puesto en un plazo de 3 meses.

Acordaron preparar su salida con la entrega completa de reportes, documentos, evidencias de procesos en el tiempo estipulado.

Comenta el señor "A" que fue una noticia devastadora, porque a partir de ese momento sabía que reportaría al presidente y que era uno de los hechos que había querido evitar desde el inicio.

Al paso de un mes las cosas empeoraron porque el presidente se dirigía ya directamente al señor "A" sin considerar al director general corporativo, es más lo ignoraba por completo.

En ese mismo tiempo, el DGC y el señor "A" fueron convocados en la oficina del PH con el presidente del corporativo con el fin de revisar avances, según el señor "A" durante la presentación el presidente interrumpió y se dirigió al DGC de manera calmada y viéndolo directamente comentó lo siguiente:

Presidente:

"...mi estimado amigo ya lo pensé muy bien, mira ya me estoy haciendo cargo de todo y creo que tu presencia en esta empresa ya no es necesaria, tú intervención ya no es de valor ni para mí, ni para la empresa, por lo que te pediría que no esperemos los 3 meses, mejor ya vete hoy! ya no me interesa que te quedes, así que por favor entrega el auto, lap top, celular y deja tu oficina".

Fue totalmente sorprendente e inesperado para ambos.

El señor "A" comenta que fue un claro indicio de lo que vendría más adelante, ya que al salir de la junta el DGC bajó del PH, fue a su oficina, tomó una caja de cartón, guardó sus pertenencias, tomó el elevador y salió del edificio, tal como un guion de película.

Fue una situación desagradable asegura, porque el presidente no lo trató dignamente, y lo único que pasó por su mente fue que si el trato con una persona que le había sido leal y que había tenido una relación de amistad por más de 35 años lo había tratado así, a él le esperaban cosas difíciles.

Como en toda empresa, al salir una persona de un puesto de trabajo, las responsabilidades se distribuyen entre los que se quedan, por lo tanto el señor "A" por instrucciones del presidente, se hizo cargo de algunas responsabilidades más incluyendo aquellas que no tenían que ver con las actividades diarias, como por ejemplo, empezó a asistir a las juntas de consejo que se realizaban muy temprano, a las 7 de la mañana todos los lunes, para lo cual tenía que salir de su casa a las 5 de la mañana; empezó a asistir a desayunos con los demás directores del "Corporativo AF"; empezó a asistir a comidas que se organizaban en el PH; participaba ya de eventos sociales en donde la "elite" del corporativo eran invitados.

Ya en juntas de trabajo que eran muy frecuentes, el presidente cuestionaba permanentemente al señor "A" del por qué se habían tomado ciertas decisiones en el pasado, del por qué se había cambiado a una persona de sucursal a otra, del por qué se había gastado en publicidad "x" presupuesto cuando se había demostrado que la eficiencia de los gastos estaba muy por debajo de años anteriores.

La presión por justificar los buenos resultados fue cada vez peor, a tal grado que por lo menos 2 veces al día tenía que subir al PH a presentar reportes, dejando poco tiempo para la operación.

Los gerentes de sucursal estaban a la vez confundidos y a la vez poco sorprendidos dado que ya conocían el modus vivendis y la filosofía del presidente, ya que muchos de ellos tienen muchos tiempo en la empresa, algunos con más de 10 años de antigüedad, y aunque siempre estaban emocionados con los resultados, no podían ocultar su comentario permanente "ya conocemos al presidente y no creemos que duren mucho estos cambios, aunque buenos pero no permanentes" porque sabían que el presidente de la compañía era demasiado cambiante y voluble en las decisiones, que era muy explosivo y que tomaba acciones sin avisar, por lo tanto los cambios propuestos por el director general corporativo y el señor "A" eran momentáneos, lo que en instantes generaba resistencia al cambio.

La abrupta salida de DGC trajo consigo muchos cambios, entre ellos que el presupuesto anual de ventas que se había proyectado cambiara radicalmente, que la imagen corporativa actual cambiara por completo, etc.,

También las juntas de trabajo con los gerentes de sucursal cambiaron, ya no eran tan solo con el señor "A" sino que el presidente los citaba directamente, en ocasiones sin que el señor "A" estuviera enterado, se repetía la historia.

En una ocasión el señor "A" comenta que el presidente citó a los gerentes de sucursal como era la costumbre a las 7 de la mañana para desayunar en el PH, para tratar temas del negocio, el desayuno-junta se llevó a cabo con un ambiente de calma aparente, ya que el presidente en cada momento hablaba de los cambios y a

cada uno de ellos les pedía opinión acerca de las cosas que pasaban y preguntaba directamente del liderazgo del señor "A", cuestión incómoda para todos.

En esta reunión y siguiendo la línea, el presidente informó que a partir de ese momento el señor "A" dejaba de ser director comercial de la empresa y que cambiaría de puesto a ser gerente comercial, que todos los beneficios obtenidos anteriormente se cancelaban y que solo tomaría algunas responsabilidades y que las decisiones de la empresa las haría el presidente con cada gerente de sucursal.

Lo anterior generó que cada gerente de sucursal ya no seguía la línea del director comercial, dado que ya lo verían directamente con el presidente.

Después del cambio informal de puesto, sin ningún comunicado oficial por escrito, el presidente presionaba de manera diaria al señor "A" con objetivos y resultados sin tener injerencia directa con los gerentes de sucursal.

Esta situación según el señor "A" lo llevó a un nivel de estrés muy fuerte, comenta que ya no salía a comer, comía en la oficina por los reportes constantes que le pedían.

El señor "A" menciona una anécdota ocurrida un domingo en la que iba a desayunar con sus hijos y recibió una llamada del presidente en donde le comentó lo siguiente:

Presidente:

"...mi estimado señor "A" buen día, espero que se encuentre bien y dígame qué hace en domingo"

El señor "A" responde:

"buen día, voy con mis hijos a desayunar porque no los he visto"

Presidente:

“no entiendo, ¿qué hace usted en domingo, o qué ha hecho para merecer el no trabajar hoy?”

Señor “A”:

“pues, simplemente porque es mi día de descanso”

Presidente:

“déjeme comentarle algo; en mi empresa, no hay descansos, no hay domingos, no hay cumpleaños, ni navidad, ni semana santa, por lo que necesito platicar con ud., el lunes a las 7 de la mañana en mi oficina del PH”

El lunes a las 7 de la mañana el señor “A” se presentó puntual, llevó los reportes de ventas actualizados y el estatus de las sucursales.

La plática inició puntual como siempre y como resumen el señor “A” comenta que la expresión del presidente fue la siguiente:

Presidente:

“...mire señor “A”, yo no lo conozco, no sé ni quién es, no ha estado conmigo desde antes, ¿qué ha hecho para estar en mi empresa?”

Señor “A”:

“...estos son mis resultados, hemos roto récord de ventas, hemos mantenido a la fuerza de ventas, redujimos la rotación, generamos nueva imagen corporativa...”

Fue interrumpido.

Presidente:

“...pues sí, pero no lo conozco y eso no me sirve prefiero tener gente de mi confianza y que conozco en mi equipo, por lo tanto haré algunos cambios”

El presidente le pidió a su asistente que convocara a los gerentes de sucursal de manera urgente el mismo día, pero a las 10 AM en un desayuno.

A las 10 se reunieron todos y al término del desayuno les comentó:

Presidente:

“los he convocado porque haré unos cambios en la estructura, el señor “A” a partir de este momento deja de ser director comercial, si él quiere puede tomar una de las sucursales que elija, por lo que a partir de hoy la señora “G” será la nueva directora comercial, persona que conozco desde hace más de 15 años, así que todo lo relacionado con el área se verá con ella y conmigo”

Salieron del PH y todos los gerentes de sucursal se preguntaban qué era lo que ocurría, nadie dio explicación clara, pero respetaron la decisión.

A partir de ese momento, el señor “A” permaneció en su misma oficina sin ser tomado en cuenta en ningún proyecto y fueron reducidas de manera significativa sus prestaciones económicas.

El señor “A” tomó la decisión de retirarse de la empresa dos meses después que el director general corporativo saliera, sin tener una oferta de empleo en puerta, tomo la decisión de renunciar de manera unilateral ya que la situación era insostenible.

En la entrevista comentó que durante ese proceso, tuvo gran presión por obtener los resultados sin tener autoridad con los gerentes de sucursal, el

presidente aún le pedía informes que no tenían que ver con su área, le pedía que fuera a trabajar en días no laborables, lo que no le permitía convivir con sus hijos, cada vez más le pedía que fuera a trabajar a las 7 de la mañana aunque el horario de entrada era a las 10, etc.

Todo ello generó problemas de estrés severo, disminuyó su ingesta de alimentos adecuada, dejó de hacer ejercicio que hacía constantemente, presentó problemas de sueño, es decir insomnios constantes, reducción de peso, incremento en la presión arterial, alopecia y como consecuencia de ello aislamiento social y familiar.

Reporta que tuvo episodios de baja autoestima, bajo autoconcepto, la posibilidad de buscar trabajo no la veía viable, dado que tenía una culpa definida por su salida.

La posibilidad de encontrar trabajo por supuesto fue mínima, ya que su actitud poco optimista no le permitía tener una imagen positiva.

Resume que no entiende por qué las personas que tienen más de 20 años trabajando en la misma organización y cambiando permanentemente de puestos, siguen en la misma línea, definitivamente ya se "adaptaron" y ese ritmo de vida y por lo tanto no logran identificar el SDO, solamente cuando muchos de ellos han tenido padecimientos crónicos de salud, algunos incluso infartos.

El señor "A" comenta que poco tiempo después se enteró de que uno de sus colegas en ese momento murió de un infarto.

Capítulo 5 Método

5.1. Planteamiento del problema

El trabajo definido como toda actividad de origen intelectual o manual que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores desempeñadas es y ha sido una herramienta importante para el desarrollo de la civilización desde el principio de la humanidad, fomenta el crecimiento de los seres humanos y la formación de vínculos con los compañeros.

Más de la mitad del día se encuentra destinado para la jornada laboral y por tanto, se esperaría que el lugar en donde el trabajador permanece más tiempo que incluso en su casa o dedicado al descanso, sea un sitio que pueda generar y desarrollar el potencial máximo de sus habilidades y aptitudes, sin embargo el entorno laboral puede llegar a carecer de elementos suficientes y necesarios además de las excesivas cargas de trabajo para influir en el bienestar del individuo, lo cual causa estrés, que a su vez puede convertirse en una situación crónica para desencadenarse en desgaste laboral o Burnout llegando a ser un problema de salud pública.

En la actualidad es alarmante el índice de "mobbing" (proveniente del término anglosajón "mob" que significa multitud excitada que rodea a una persona, acción colectiva de grupo contra alguien), que se observa dentro de las organizaciones creando ambientes desfavorables que perjudican tanto a la misma empresa como a sus trabajadores, por esta razón se le ha dado mayor importancia a la investigación de este fenómeno que se ha identificado claramente, sin embargo, al estar inmerso en esa dinámica, el trabajador en ocasiones no lo identifica con tal precisión.

Las consecuencias del mobbing (situación en que una persona o grupo de personas ejerce violencia psicológica de forma sistemática sobre otra persona en el trabajo con la finalidad de destruir sus redes de comunicación y reputación, perturbando su realización laboral y lograr que se vaya de la organización) pueden llegar a ser muy graves para el personal que lo sufre y es el causante de diversas afecciones en el organismo y la conducta, adicionalmente cuando la demanda de tareas sobrepasa los recursos cognitivos del individuo se puede generar una serie de factores psicosomáticos los cuales se manifiestan en aspectos físicos como dolor de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, mareos, insomnio y pérdida de apetito teniendo implicaciones de tipo psicológico como; falta de concentración, irritabilidad, ansiedad, depresión, estrés, baja autoestima, caer en adicciones por consumo de sustancias o alcohol e incluso el suicidio.

Este fenómeno también repercute en la empresa disminuyendo la productividad, aumentando el nivel de rotación y ausentismo, afectando el rendimiento, la creatividad, el desempeño y motivación de sus trabajadores. Una forma de evitar el mobbing en una empresa es el desarrollo adecuado de la asertividad en sus empleados ya que esto les permitirá reconocer sus sentimientos y derechos, expresarlos tomando en cuenta la integridad de los demás haciendo a un lado la agresividad y actuando con diplomacia.

El clima laboral tiene una estrecha relación con la Salud Ocupacional y un evidente impacto en la productividad del individuo y como fuerza de trabajo es un elemento vital e insustituible del ciclo económico, el tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia

de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas. En suma, adaptar el trabajo el hombre y cada hombre a su trabajo (Álvarez y Faisal, 2012), por lo que sus problemas, la detección y tratamiento de éstos, son el principal tema de estudio y análisis en el presente proyecto, el clima laboral y su impacto en la salud y la productividad, pero sobre todo el desarrollo del trabajador.

La carga mental de trabajo es un constructo multidimensional, resultado de la interacción entre las demandas de la tarea por ejemplo memoria, procesamiento auditivo y espacial, y a las características de las personas por ejemplo nivel educativo, experiencia en la tarea, autoeficacia etc., y las características de la situación por ejemplo presión temporal y peligrosidad (Díaz 2012).

Por lo anterior la presente investigación se enfoca en conocer a determinar la relación entre factores sociodemográficos y la presencia de Satisfacción Laboral en los trabajadores.

5.2. Justificación

El trabajo debería representar de manera intrínseca un estado de bienestar y de desarrollo personal, y más allá es considerado como un modo de sobrevivencia a través de la venta de sus habilidades o recursos físicos.

El trabajo independientemente de que se convierte el vehículo para generar riqueza, es también en sí mismo un medio simbólico que le da sentido al trabajador, de acuerdo con Maslow (1991), el hombre tendrá que cubrir cada una de las escalas de satisfacción o cubrir sus necesidades de acuerdo con la "Pirámide de Maslow" o de jerarquía de necesidades (Fig. 6).



Fig. 6 Pirámide de Maslow

Se encuentra dividida en 5 niveles los cuales van desde los aspectos más básicos del ser humano hasta las motivaciones más complejas del crecimiento personal.

Maslow (1991), afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación innata a cubrir nuestras necesidades, las cuales se ordenan jerárquicamente dependiendo la importancia que tienen para nuestro bienestar.

Basados en este principio, diríamos entonces que el trabajo podría estar destinado a cubrir cada uno de estos niveles, desde tener recursos para cubrir las necesidades fisiológicas como comer, descansar, etc., hasta tener un lugar en donde pueda ser reconocido y ser productivo.

Por ello el trabajo se convierte en el eje central de su existencia, se convierte en un factor desencadenante pues forma parte de su propia existencia.

Por tal razón, vemos que la persona con trabajo aumenta su nivel de confianza y la autoestima por las siguientes causas:

- ☒ Gracias a desempeñarse en un área laboral, el trabajador comprueba que puede hacer, con sus propias manos, un oficio que requiere conocimientos y experiencia.
- ☒ El cobro de un sueldo le permite acceder a un nivel de consumo que puede satisfacer sus necesidades y, de ser el caso, proveer a su familia de lo necesario para vivir y desarrollarse de manera adecuada.
- ☒ El empleado acredita que puede desempeñar un rol útil dentro de una sociedad, lo que lo sitúa dentro de un status social de reconocimiento y satisfacción.

Hasta aquí podríamos resumir que el trabajo entonces genera al trabajador todo tipo de satisfacciones y que le permite cubrir sus niveles e ir avanzando en cada uno de los niveles que Maslow define.

Con motivo del día del trabajo, Online Carrer Center (OCC, 2019) por sus siglas en inglés, realizó un estudio a 700 empleados en México que laboran actualmente y el 75% mencionó no estar satisfecho con su actual empleo, de los cuales el 95% están en búsqueda de nuevas oportunidades.

Los encuestados opinaron que les gustaría encontrar en su nuevo empleo:

- ☒ Oportunidades de crecimiento 71%
- ☒ Balance vida-trabajo 68%
- ☒ Prestaciones superiores a las de la ley 52%
- ☒ Programas de capacitación 49%
- ☒ Buena cultura organizacional 31%
- ☒ Flexibilidad (salario emocional) 28%

Podemos observar que el principal motivante no necesariamente es la cuestión económica, sino un deseo de desarrollarse y crecer, lo que implica llegar a la cúspide de la pirámide, la autorrealización.

El trabajador será capaz de lograr su autorrealización y escalar en esa pirámide de necesidades en ocasiones sin importar dedicarle mayor tiempo y recursos a su jornada laboral, con mayor desgaste tanto físico como emocional lo cual puede resultar en exigencias laborales, financieras y de interacción que apunten a altos niveles de estrés y por lo tanto a afecciones de salud importantes.

En 1970 la Ley para la Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) por sus siglas en inglés, creó el Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), con la misión de "generar nuevos conocimientos en el campo de la salud y seguridad ocupacional y adaptar esos conocimientos a la práctica para la mejora de la situación de los trabajadores." Para cumplir esta misión, NIOSH realiza investigaciones científicas, elabora directrices y recomendaciones de obligatoriedad, difunde información y responde a solicitudes para la realización de evaluación de riesgos de salud en el lugar de trabajo. Generando así un nuevo campo en la psicología de la Salud, la Salud Ocupacional, la cual ha sido definida como; "...la aplicación de los principios y prácticas de la psicología aplicada a los problemas de salud ocupacional: el estudio de los aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales de la dinámica de la relación entre trabajo y la salud." Juárez (2007) mencionado en Uribe *ibid*.

NIOSH ofrece liderazgo a nivel nacional e internacional para prevenir enfermedades, lesiones, discapacidad y muerte relacionadas con el trabajo, mediante la recolección de datos, la realización de investigaciones científicas y la

aplicación del conocimiento obtenido en la creación de productos y servicios, entre los que se incluyen productos de información científica, videos de capacitación y recomendaciones para mejorar la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

De acuerdo con la NIOSH, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Y presenta el siguiente modelo de Modelo de estrés del trabajo del en la figura 7:

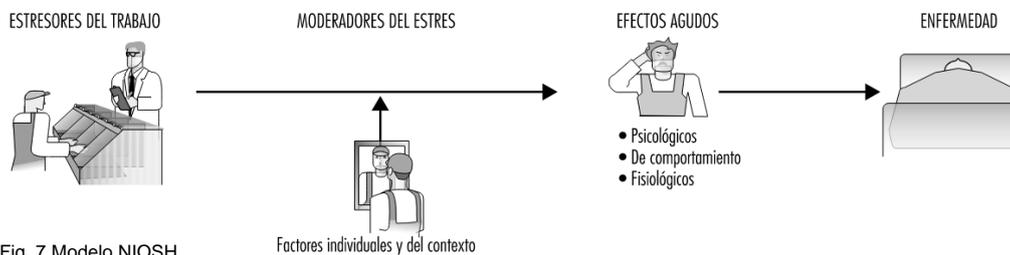


Fig. 7 Modelo NIOSH

En este modelo, los factores psicosociales relacionados con el trabajo (los denominados “estresores”) producen unas reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas que pueden acabar por influir en la salud. No obstante, como se indica gráficamente en la figura 7 intervienen también factores individuales y contextuales (los llamados “moderadores del estrés”) que influyen en los efectos de los estresores sobre la salud y el bienestar.

Posteriormente se presentarán efectos psicológicos, de comportamiento y fisiológicos que pueden derivar en enfermedades desde simples hasta graves.

5.3. Objetivo general

Conocer la relación que existe entre el Clima Organizacional, Salud Ocupacional y Burnout, así mismo la identificación entre las variables clasificatorias consideradas de riesgo en los factores de SDO.

¿De qué forma influye el Clima Organizacional en la salud de los trabajadores?

5.3.1. *Objetivos específicos:*

- Ψ Realizar análisis de correlación simple para identificar la relación entre las variables SDO y clasificatorias en la muestra.
- Ψ Determinar relaciones estadísticamente significativas entre el clima laboral y la salud ocupacional con variables de tipo sociodemográfico.

5.4. Hipótesis

H₁: Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y Salud Ocupacional con variables de tipo clasificatorio en una muestra de trabajadores mexicanos.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y Salud Ocupacional con variables de tipo clasificatorio en una muestra de trabajadores mexicanos.

5.5. Tipo de investigación

La investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, Kerlinger (2002) lo define como aquella en la que no es posible la manipulación de las variables o asignar aleatoriamente las variables a los participantes o tratamientos debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación.

También es transaccional-correlacional describiendo con ello las relaciones entre dos a más categorías, variables o conceptos en un momento determinado, estableciendo relaciones sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales (Hernández, 2007)

La finalidad de este tipo de investigaciones es proporcionar un panorama descriptivo de la presentación del fenómeno. De acuerdo con Hernández, Fernández y Lucio (1998) el diseño, consiste en medir a un grupo de personas u objetos, una o generalmente más variables y proporcionar su descripción son, por tanto, estudios meramente descriptivos que, al establecer hipótesis, éstas resultan también descriptivas.

5.6. Muestra

Se trató de una muestra no probabilística de 110 trabajadores de dos tipos de industrias, y se involucró a personal de diferentes niveles jerárquicos, desde niveles operativos hasta mandos medios y directivos ubicados en diferentes partes de la República Mexicana.

5.7. Procedimiento

Se realizó la a aplicación del instrumento de la escala de desgaste ocupacional ESMA a 110 personas de diferentes edades y posiciones jerárquicas en cada uno de los sectores de la empresa y departamentos por separado que laboran en el sector de la construcción y laboratorio, la aplicación se realizó de manera colectiva por áreas y/o departamentos en las salas de capacitación y juntas o en ambos, en un ambiente controlado sin ruidos ni distracciones del exterior, incluso se les pidió que pusieran sus teléfonos en modo silencio para evitar interrupciones.

Se llevó a cabo por medio del lápiz y papel para los empleados que se encuentran en la zona metropolitana, y por vía electrónica para el interior de la república. El tiempo aproximado de realización fue de 40 minutos y se les entregó un cuadernillo de preguntas y respuestas.

Se legítimo por parte del área de recursos humanos que se llevara de manera individual sin comunicación entre los participantes y las respuestas fueron anónimas.

En cada una de las sesiones de la aplicación del instrumento se les dieron las siguientes instrucciones:

- Ψ A continuación, encontrarán una serie de frases o preguntas en las cuales se expresa un hecho de manera general, elige la respuesta que sea adecuada a tu forma de pensar o sentir dentro de la escala del 1 que indica "Total desacuerdo" a 6 "Total acuerdo" y márcala con una "X" o bien rellenarla en el círculo.
- Ψ Favor de no dejar ninguna respuesta sin responder.
- Ψ En la última página se encuentran datos sociodemográficos, favor de responderlos sin dejar espacios en blanco.
- Ψ Se les pidió que contestaran de la manera más honesta posible.

Los datos obtenidos fueron capturados y codificados.

5.8. Análisis de datos.

Una vez aplicado el instrumento se realizó el análisis estadístico de los datos mediante el paquete informático de "estadística para ciencias sociales" SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para Windows V 26.0 3.4.

Para determinar la confiabilidad de los datos se utilizó el Alpha de Cronbach y demostró que tiene una confiabilidad del **84%**.

5.9. Instrumento

Para la medición del desgaste ocupacional y manifestaciones psicossomáticas se utilizó la versión automatizada y de lápiz y papel de la prueba ESMA (Uribe 2008), dicha prueba está conformada por 118 reactivos de los cuales 10 pertenecen a datos sociodemográficos como; edad, sexo, escolaridad, puesto que ocupa actualmente en la empresa, área a la que pertenece, si está asociado a algún sindicato, sueldo, antigüedad en la empresa, estado civil y si padece de alguna enfermedad importante.

Los cuestionarios responden a una escala tipo Likert con 6 opciones de respuesta. A mayor puntuación mayor la percepción de ese factor. Algunos reactivos están expresados en forma inversa, por lo que fue necesario invertirlos en el momento de calificarlos.

Escala:

- 1. Totalmente desacuerdo**
- 2. Desacuerdo**
- 3. Casi en desacuerdo**
- 4. Casi en acuerdo**
- 5. Acuerdo**
- 6. Total acuerdo.**

El instrumento se fundamenta en 28 factores y a su vez agrupada en 8 dimensiones.

5.10. Definición conceptual de las variables.

5.10.1. Variables independientes

Puesto jerárquico que ocupan los trabajadores en la organización.

Edad de los trabajadores.

Antigüedad en la empresa.

Sexo

5.10.2. Variables dependientes

Burnout: Conceptualizado como un síndrome de "quemarse por el trabajo" el cual refiere al conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos negativos como consecuencia de condiciones no favorables en los trabajos de asistencia a otras personas tales como clientes internos o externos, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico integrado básicamente por componentes como; agotamiento emocional y/o físico, despersonalización (Uribe-Prado&cols. 2008).

Clima Organizacional. Definido conceptualmente como el conjunto de atributos percibidos de un grupo y, o sus subsistemas, o ambos, que determinan el comportamiento de un trabajador y que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno (Hellriegel, 1974).

Satisfacción Laboral. De acuerdo con Navarro, Linares y Montañana *ibid.*, mencionan que existen dos tipos de Satisfacción Laboral:

📄 **Intrínseca:** Proveniente de factores relacionadas con el medio ambiente en el que la tarea se lleva a cabo, todas aquellas fuentes externas que se encuentran en el contexto del trabajador, incluyendo las relaciones con sus iguales, mandos superiores, salario, seguridad, reconocimiento. Lo que en su momento Herzberg (1959) los denominó en su teoría de motivación e higiene y que está relacionada con la satisfacción.

📄 **Extrínseca:** Tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, etc.).

Salud ocupacional. Para Blum (1971) mencionado en Uribe ibid..., dice que "la salud está compuesta de dos componentes; el primero, es la capacidad del organismo para mantener un balance apropiado a su edad, en el que se encuentre relativamente libre de insatisfacción, malestar, enfermedad o discapacidad; y el segundo, adiciona al primero un componente conductual".

Gil-Monte (2012), menciona en primera instancia que los cambios sociodemográficos, económicos, políticos y tecnológicos, influyen en el mundo laboral afectando los diseños y procesos laborales, además, en la salud y calidad de vida de los trabajadores. Estos temas, en los últimos años son protagónicos en la salud pública debido a la implicancia de los factores psicosociales y sus consecuencias, esencialmente en el estrés laboral.

5.10.3 Variables clasificatorias

Las variables de clasificación sociodemográfica se refieren a generalidades sobre la forma de vivir de la muestra. En otros términos, son la caracterización tanto cualitativa como cuantitativa de una población. Por lo cual, para medición se utilizaron preguntas de frecuencia y semiabiertas.

De acuerdo con el tipo de descripción se dividieron en:

SOCIODEMOGRÁFICAS. Conjunto de características generales, tales como biológicas, de composición familiar, económicas, culturales, de vivienda, entre otras (las cuales se ha desenvuelto o se ejerce la actividad laboral en una población de trabajadores).

Definición conceptual de las variables clasificatorias:

Edad; Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la fecha actual.

Sexo; Condición fisiológica con respecto a los órganos sexuales, así como los roles sociales de masculinidad y feminidad.

Escolaridad; Trayectoria de estudios concluidos a lo largo de su vida docente.

Puesto; Implica dos elementos esenciales; uno es el contenido el cual es determinado por el conjunto de funciones concretas, y por otra parte están los requisitos que son determinados por los factores de habilidad, esfuerzo responsabilidad y condiciones de trabajo (Grados, 2003).

Área laboral; Es la ubicación jerárquica en la que el trabajador se ubica en la organización y de acuerdo con las responsabilidades del puesto lo ubican en determinada ubicación funcional.

Pertenece a sindicato; Si se encuentra afiliado a algún sindicato de trabajadores dentro de la organización en la que presta sus servicios.

Sueldo; Retribución económica por laborar en la empresa, esa puede ser semanal, quincenal, mensual o anual.

Antigüedad en la empresa; Tiempo transcurrido desde el primer día de labores hasta su terminación de contrato ya sea por renuncia voluntaria, despido, jubilación o muerte.

Estado civil; Situación determinada por la sociedad, regida por derechos y responsabilidades al formalizar una relación interpersonal, pueden ser: solter@, casad@, divorciad@, viud@ o unión libre.

Padece alguna enfermedad importante; Si el trabajador refiere tener algún padecimiento de salud al momento de la aplicación de la prueba.

5.11 Definición de factores.

(Anexo 2)

Grupo 1: Big Five

Cinco factores mexicanos de personalidad (Norman, 1970; Uribe, 2002)

Área global: Personalidad.

Factores:

F1 Introversión/extroversión:

Reactivos; 34,36, 39 y 52

Introversión: Formas de expresión que las personas tienen o llevan a cabo para relacionarse con los demás de manera afectiva, cognitiva y conductual en forma reservada, de bajo perfil, callado, poco sociable, etc.

Extroversión: Formas de expresión que las personas tienen o llevan a cabo para con los demás de manera afectiva, cognitiva y conductual en forma sociable, narcisistas, popular, parlanchín, etc.

F2 Aceptabilidad/rechazo:

Reactivos; 14,53, 58 y 69

Rechazo social: Características por medio de los cuales se describe a una persona que se siente no integrada y no aceptada en su entorno social.

Aceptado socialmente: Características por medio de los cuales se describe a una persona que se siente integrada y aceptada en su entorno social.

F3 Conciencia/Inconciencia

Reactivos; 18,41,43 y 84

Desorganización: es la forma en que una persona trabaja, actúa y piensa respecto a la carencia un método o técnica como filosofía de acción.

Organización: Es la forma en que una persona trabaja, actúa y piensa respecto a la existencia de un método o técnica como filosofía de acción.

F4 Estabilidad emocional/neurotismo.

Reactivos; 1,29,77 y 81

Neurotismo: Es el grado de inestabilidad emocional y precipitación espontánea observada en procesos que expresan actos, ideas y pensamientos.

Control Emocional: Es el grado de estabilidad emocional y control de impulsos observado en procesos que expresan, actos ideas y pensamientos.

F5 Apertura intelectual/limitación cultural.

Reactivos; 17,22,49 y 59

Limitación intelectual: Es la falta de capacidad, habilidad y estilo para enfrentar problemas, experiencias sociales y culturales.

Apertura intelectual: Es la existencia de capacidad, habilidad y estilo para enfrentar problemas, experiencias sociales y culturales.

Grupo 2: Maquiavelismo y manipulación.

Maquiavelismo (Christie y Geis, 1970; Uribe, 2001)

Área Global: Orientación de Pensamiento

F6 Tácticas de influencia

Reactivos; 8,31,70 y 73

Sin tácticas de influencia social: Es la falta de estrategias de manipulación mediante comportamientos de influencia social.

Tácticas de influencia social: Es el uso de estrategias de manipulación mediante comportamientos inteligentes de influencia social (Maquiavelismo).

F7 Estrategias de manipulación.

Reactivos; 12,26,35 y 62

Sin estrategias de manipulación (visión): Es la falta de visión global estratégica que permite manipular con pensamiento inteligente.

Con estrategias de manipulación (visión): que permiten manipular a los demás con pensamiento inteligente (Maquiavelismo).

F8 Inmoralidad.

Reactivos; 9,27,44 y 65

Moralidad: Se trata de una persona dependiente de valores sociales que lo frenan a actuar fuera de convencionalismos sociales (le cuesta trabajo mentir, manipular, controlar, etc.).

Inmoralidad: Es una persona que logra desligarse de valores sociales y se comporta libremente sin convencionalismos sociales (capaz de mentir, manipular, controlar, prometer, encubrir, utilizar, etc.).

Grupo 3: Burnout (desgaste emocional).

Burnout, síndrome de estar quemado (Maslach, 1981; Uribe, 2008)

Área Global: Salud emocional

F9 Desgaste emocional.

Reactivos; 5,16,80 y 86

Engagement: entusiasmo, se trata de una persona con el ánimo, energía y fortaleza emocional para emprender acciones de trabajo.

Cansancio emocional: pérdida progresiva de energía, fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo experiencia de estar emocionalmente agotado.

F10 Despersonalización.

Reactivos; 33,57,64 y 88

Personalización: se manifiesta por actitudes positivas y respetuosas hacia las personas destinatarias del trabajo.

Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías como el maltrato hacia las personas (clientes, pacientes, usuarios, etc.).

F11 Insatisfacción de logro.

Reactivos; Reactivos; 40,47,56 y 87

Realización personal: es la tendencia a evaluarse positivamente con respecto al trabajo y el desarrollo personal.

Insatisfacción de logro: son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Sentimiento de falta de realización de desarrollo laboral y personal.

Grupo 4: Motivación al éxito.

Motivación de logro (McClelland,1953; Díaz-Loving, Andrade, La Rosa, 1989)

Área Global: Motivación.

F12 Orientación para trabajar

Reactivos; 10,28,61 y 78

Sin orientación al trabajo: se trata de una persona con una actitud para resolver problemas mediante esfuerzos alejados del trabajo como mecanismo cotidiano (suerte, simulación, etc.).

Orientación al trabajo: se trata de una persona con actitud positiva para resolver problemas mediante el esfuerzo en el trabajo, antes de otras alternativas.

F13 Competitividad.

Reactivos; 20,60,72 y 74

No compite: es la ausencia de acciones y situaciones interpersonales de competencia por ganar frente a los demás.

Competencia: es la presencia de acciones, deseos y situaciones interpersonales por ser el mejor en un contexto de competencia con los demás.

F14 Orientación a la perfección.

Reactivos; 13,23,32 y 46

No perfeccionista: es la preferencia por las acciones que no buscan hacer las cosas bien y con exactitud.

Perfeccionista: es la preferencia por las tareas difíciles, buscando la perfección, la calidad y obtener productos con maestría.

Grupo 5: Creencias para el éxito (locus de control).

Locus de control (Rotter, 1966; La Rosa, 1986)

Área Global: Creencias para el éxito.

F15 Control de la Suerte.

Reactivos; 6,11,48 y 55

Cree esfuerzo personal: se trata de una persona que considera que sus logros y éxitos dependen exclusivamente de esfuerzo personal.

Suerte: se trata de una persona que tiene la creencia de que el éxito y los logros dependen de la suerte, el destino o la fatalidad.

F16 Control superior.

Reactivos; 45,67,76 y 79

Control personal del mundo: es una persona que tiene la creencia de que sus actos contribuyen al control del mundo.

Control superior: es una persona que considera que el mundo está dirigido por seres poderosos como empresarios, políticos, Dios, etc.

F17 Control por aceptación.

Reactivos; 37,38,54 y 63

Impacto del rechazo: se trata de una persona que cree que su mala suerte depende de que es una persona que no es agradable a los demás.

Impacto de la aceptación: se trata de una persona que cree que su éxito depende de su simpatía, aceptación y agradabilidad con los demás.

F18 Esfuerzo personal.

Reactivos; 19,51,71 y 82

Dependencia de los demás: el éxito y logro lo determinan los superiores.

Dependencia interna: el éxito y logro lo determinan única y exclusivamente sus acciones de manera proporcional al esfuerzo.

F19 Control de terceros.

Reactivos; 4,68,83 y 85

Logro interno: es una persona que lucha por lo que piensa.

Control por terceros: es una persona que cree que lo que tiene está determinado por sus parientes, jefes y autoridades cercanas.

Grupo 6: Actitudes hacia la empresa (compromiso organizacional)

Compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1990; Littlewood, 2008)

Área Global: Actitud hacia la empresa.

F20 Compromiso afectivo.

Reactivos; 2,15,66 y 89

Falta de compromiso afectivo: es el trabajador que no guarda sentimientos, afectos y pensamientos emocionales a favor de su organización como compromiso de permanencia.

Compromiso afectivo: es el trabajador que permanece en la empresa por sentimientos, afectos y pensamientos emocionales de cariño y agradecimiento por la organización (es tener la camiseta puesta).

F21 Compromiso normativo.

Reactivos; 7,24,30

Sin compromiso obligado (no normativo): es el empleado que no le da importancia al contrato laboral firmado con la empresa, sus motivos de permanencia no son contractuales.

Compromiso obligado (normativo): es el empleado que permanece en la empresa porque firmo un contrato laboral que lo obliga a trabajar y permanecer más por una firma legal que por otras razones.

F22 Compromiso continuidad.

Reactivos; 3,21,42

Compromiso sin conformismo: es el empleado que permanece en la empresa porque le gusta y la considera atractiva como espacio de desarrollo laboral.

Compromiso conformista (continuidad): es el empleado que permanece en la empresa porque no le queda de otra, ya que no tiene más opciones o prefiere hacer tiempo mientras vienen tiempos mejores.

Grupo 7: Manifestaciones psicósomáticas

Manifestaciones psicósomáticas (American Psychiatric Association, 2013; Fernández y Fernández, 1998)

Área Global: Salud física y mental

F23 Trastornos sueño.

Reactivos; 90,91,92 y 93

Duerme bien: se trata de una persona que pasa sus periodos de sueño con descanso y reposición de energía de manera periódica y oportuna.

Trastornos de sueño: es una persona que no logra conciliar el sueño, padece pesadillas, no obtiene descanso y puede sufrir de apneas de sueño y otros trastornos.

F24 Trastornos gastrointestinales.

Reactivos; 94,95,96

Buena digestión: es la persona que se alimenta oportunamente y lo que digiere no le causa malestares gastro- intestinales, debido a una buena

alimentación y a que su organismo responde frente al estrés sin complicaciones para su estómago.

Trastornos gastro-intestinales: es la persona que frente a los alimentos y el estrés tiene consecuencias gástricas como colitis, gastritis, inflamación, malestares relacionados con una mala digestión, etc.

F25 Trastornos psiconeuróticos.

Reactivos; 97,98,99

Sin problemas emocionales: se trata de una persona que mantiene el equilibrio de sus emociones mediante el razonamiento, pensamiento y actos acordes a la demanda del ambiente.

Neurosis: se trata de una persona que el ambiente le impone problemas y que no puede responder a ellos con el equilibrio emocional pertinente. Demuestra en sus actos acciones, impulsos y comportamientos obsesivos, compulsivos e histriónicos desbordados de un contexto controlado.

F26 Trastornos dolor.

Reactivos; 100,101,102

Sin dolores: es una persona que no padece dolor alguno en términos físicos y fisiológicos a consecuencia de desequilibrios entre su organismo y un contexto de estrés.

Con dolores: es la persona que a consecuencia de la demanda externa y el estrés padece dolores de cabeza, musculares, de articulaciones, de estómago, espalda, lumbares, cuello y de otras partes del cuerpo a consecuencia de un contexto de presión laboral.

F27 Ind. Ansiedad.

Reactivos; 103,104,105

Sin ansiedad: es la reacción controlada de una persona frente a situaciones que podrían desestabilizar su estado de control respecto a sus miedos y temores.

Padece ansiedad: es la reacción de temor o miedo, reflejada mediante nerviosismo, llanto, preocupación o excitación y que ocasiona inseguridad, e incapacidad para afrontar situaciones externas amenazantes.

F28 Ind. Depresión

Reactivos; 106,107,108

Sin depresión: persona con energía, esperanza y eficiencia frente a problemas de la vida cotidiana que alteran el control de situaciones importantes a nivel emocional.

Depresión: síndrome o conjunto de síntomas emocionales físicos y cognitivos que en su conjunto generan tristeza, ansiedad, apatía, llanto, insomnio, culpa y deseos desesperados de angustia y soledad.

Capítulo 6 Resultados

Este estudio tiene como objetivo determinar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de Salud Ocupacional, Burnout clima y satisfacción laborales, así como comprobar si existe relación con variables clasificatorias de tipo sociodemográfico de la muestra.

Para alcanzar dicho objetivo se seleccionó una muestra constituida por 110 trabajadores mexicanos de diversas empresas y ubicados en diferentes oficinas ubicadas en diferentes estados de la República Mexicana.

Este análisis se divide en dos apartados para su mejor apreciación:

- A. *Estadística descriptiva*: se utilizaron medidas de frecuencias, de tendencia central y de dispersión para las variables cuantitativas.
- B. *Estadística inferencial*: con relaciones de Pearson, análisis de varianza (ANOVA one-way) y de regresión lineal.

A. Estadística descriptiva.

En este inciso se presentan las medidas de tendencia central, contingencias, frecuencias y porcentajes a fin de visualizar las características de la muestra.

Estadísticos													
	Sexo	Edad	Escolaridad	Área	Puesto	Ubicación	TipoCto	EdoCivil	Antigüedad	Sindicato	Sector	PadecEnfer	
N	Válido	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	1	38	5	6	8	4	7	2	4	2	2	1
	Mediana	1	36	5	7	10	3	6	2	2	2	2	1
	Moda	1	26	5	8	12	7	9	1	1	2	2	1
	Desviación estándar	1	11	1	2	4	3	2	2	4	0	0	0

Tabla 1

En la Tabla 1 podemos observar que:

- ☑ La edad promedio de la muestra se encuentra en una media de 38 años.
- ☑ La moda de la edad de la muestra es de 26 años.
- ☑ La mediana de la edad de la muestra es de 36 años.

Frecuencias por variable correlacional:

a) Género

N= 110

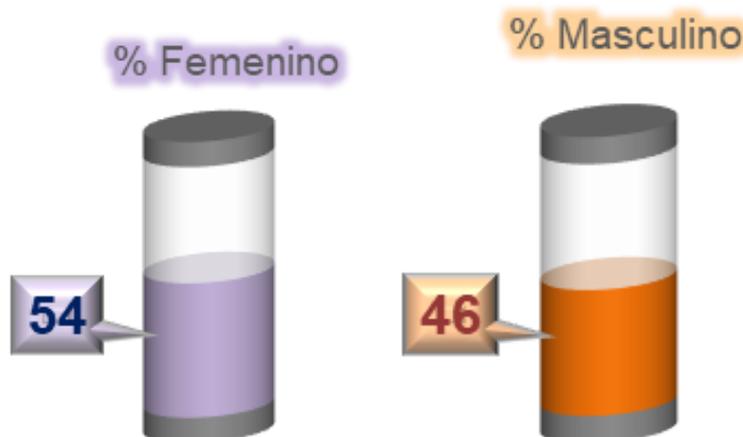


Gráfico 2: Porcentaje de mujeres y hombres de la muestra

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	59	54	54	54
	Masculino	51	46	46	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 2

b) Edad

N= 110

Frecuencia de edad

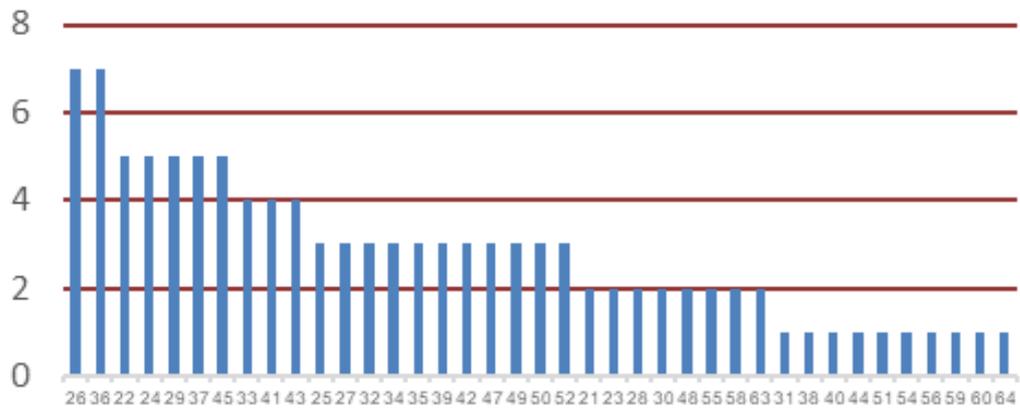


Gráfico 3: Frecuencia de edades de la muestra

EDAD	
De 21 a 30	33%
De 31 a 40	28%
De 41 a 50	25%
Más de 50	14%

Tabla 3

Edad					
	Años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	26	7	6	6	6
	36	7	6	6	13
	22	5	5	5	17
	24	5	5	5	22
	29	5	5	5	26
	37	5	5	5	31
	45	5	5	5	35
	33	4	4	4	39
	41	4	4	4	43
	43	4	4	4	46
	25	3	3	3	49
	27	3	3	3	52
	32	3	3	3	55
	34	3	3	3	57
	35	3	3	3	60
	39	3	3	3	63
	42	3	3	3	65
	47	3	3	3	68
	49	3	3	3	71
	50	3	3	3	74
	52	3	3	3	76
	21	2	2	2	78
	23	2	2	2	80
	28	2	2	2	82
	30	2	2	2	84
	48	2	2	2	85
	55	2	2	2	87
	58	2	2	2	89
	63	2	2	2	91
	31	1	1	1	92
	38	1	1	1	93
	40	1	1	1	94
	44	1	1	1	95
51	1	1	1	95	
54	1	1	1	96	
56	1	1	1	97	
59	1	1	1	98	
60	1	1	1	99	
64	1	1	1	100	
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 4

c) Estado civil

N= 110

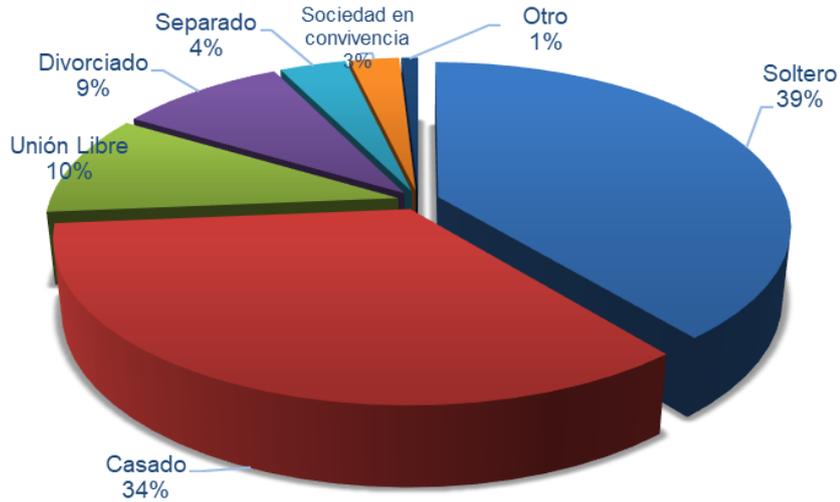


Gráfico 4: Porcentaje de la muestra con estado civil

EDO. CIVIL	
Soltero	39%
Casado	34%
Unión libre	10%
Otros	17%

Tabla 5

EdoCivil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	43	39	39	39
	Casado	38	35	35	74
	Unión Libre	11	10	10	84
	Divorciado	10	9	9	93
	Separado	4	4	4	96
	Sociedad en convivencia	3	3	3	99
	Otro	1	1	1	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 6

d) Escolaridad

N= 110



Gráfico 5: Porcentaje de la muestra de escolaridad.

Escolaridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universidad	67	61	61	61
	Bachillerato	13	12	12	73
	Posgrado	12	11	11	84
	Técnico	11	10	10	94
	Secundaria	7	6	6	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 7

e) Antigüedad en la empresa

N= 110

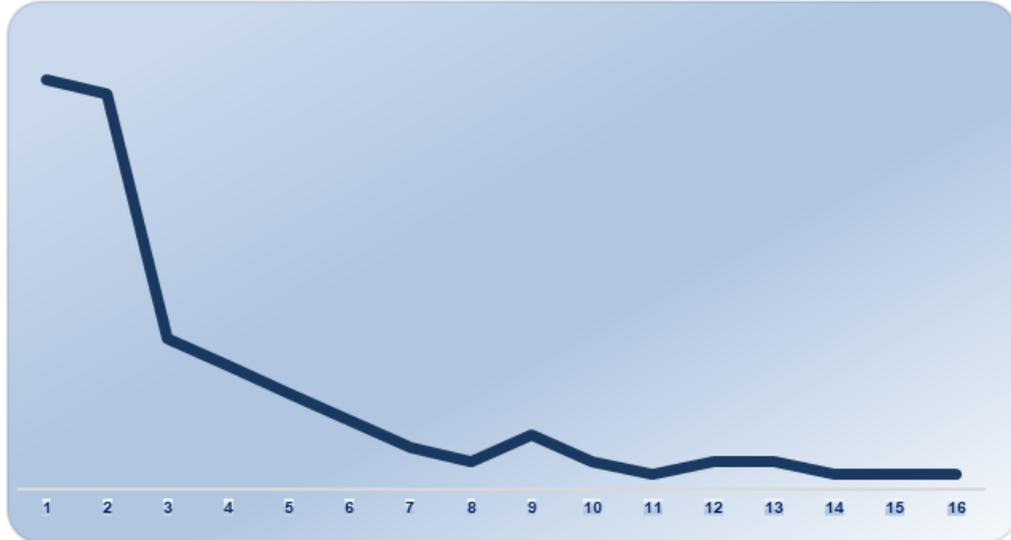


Gráfico 6: Frecuencia de la muestra en cuanto a antigüedad de permanencia en la empresa

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	
Menos de 1 año	27%
De 2 a 5 años	51%
De 6 a 10 años	15%
Más de 10 años	7%

Tabla 8

Antigüedad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0.5	30	27	27	27
	2	29	26	26	54
	3	11	10	10	64
	4	9	8	8	72
	5	7	6	6	78
	6	5	5	5	83
	7	3	3	3	85
	8	2	2	2	87
	9	4	4	4	91
	10	2	2	2	93
	12	1	1	1	94
	14	2	2	2	95
	16	2	2	2	97
	17	1	1	1	98
	18	1	1	1	99
24	1	1	1	100	
Total		110	100.0	100.0	

Tabla 9

f) Área en la que labora

N= 110



Gráfico 7: Porcentaje de las áreas en las que labora la muestra

ÁREA QUE LABORA	
Operaciones	44%
RRHH y Admon.	19%
Ventas y Mkt	18%
Producción	15%
D.G. Finanzas	4%

Tabla 10

Área					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otra	48	44	44	44
	Dir. Producción	17	15	15	59
	Dir. ventas	14	13	13	72
	Dir. RH	11	10	10	82
	Dir. Admon.	10	9	9	91
	Dir. Mkt	5	5	5	95
	D.G.	3	3	3	98
	Dir. Finanzas	2	2	2	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 11

g) Puesto que ocupa

N= 110

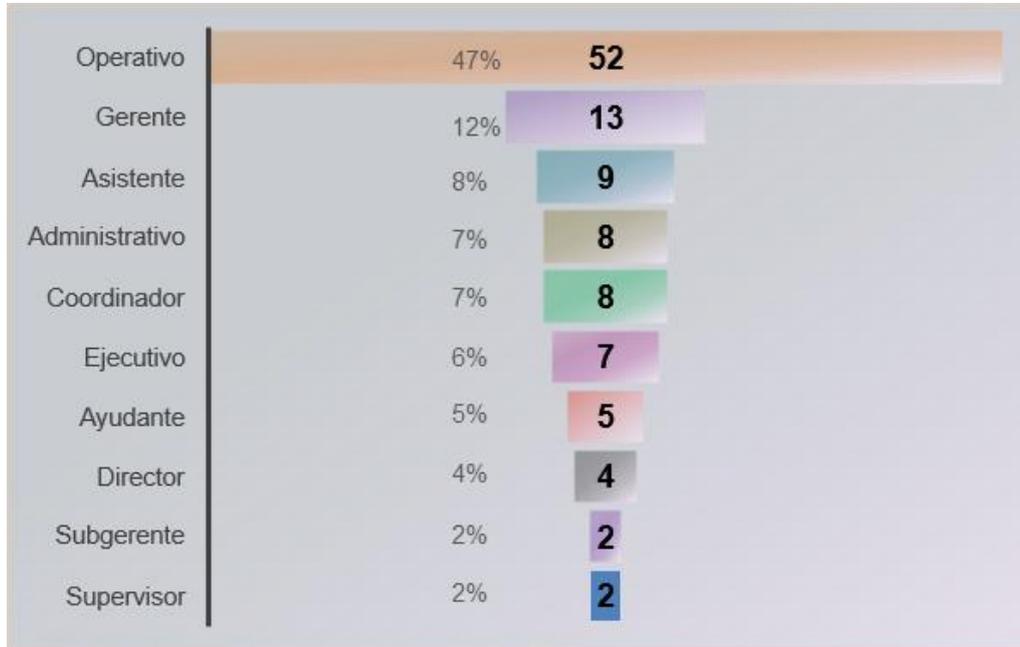


Gráfico 8: Porcentaje y frecuencia de los puestos que ocupa la muestra

Puesto que ocupa	
Operativos y ayudante	52%
Admvo. Y ofna	30%
Ejecutivos	18%

Tabla 12

Puesto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Operativo	52	47	47	47
	Gerente	13	12	12	59
	Asistente	9	8	8	67
	Administrativo	8	7	7	75
	Coordinador	8	7	7	82
	Ejecutivo	7	6	6	88
	Ayudante	5	5	5	93
	Director	4	4	4	96
	Subgerente	2	2	2	98
	Supervisor	2	2	2	100
	Total	110	100.0	100.0	100.0

Tabla 13

h) Ubicación física de trabajo

N= 110

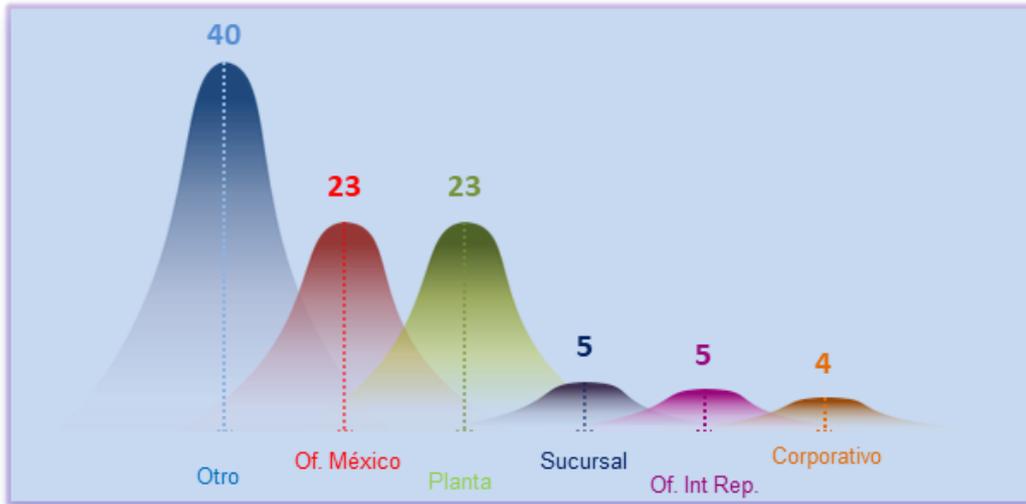


Gráfico 9: Porcentaje de la ubicación física laboral de la muestra

Ubicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otro	44	40	40	40
	Ofic.México	25	23	23	63
	Planta	25	23	23	85
	Sucursal	6	5	5	91
	Ofic.Int.Rep.	5	5	5	95
	Corporativo	4	4	4	99
	Ofic. Extranjero	1	1	1	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 14

i) Tipo de contrato

N= 110

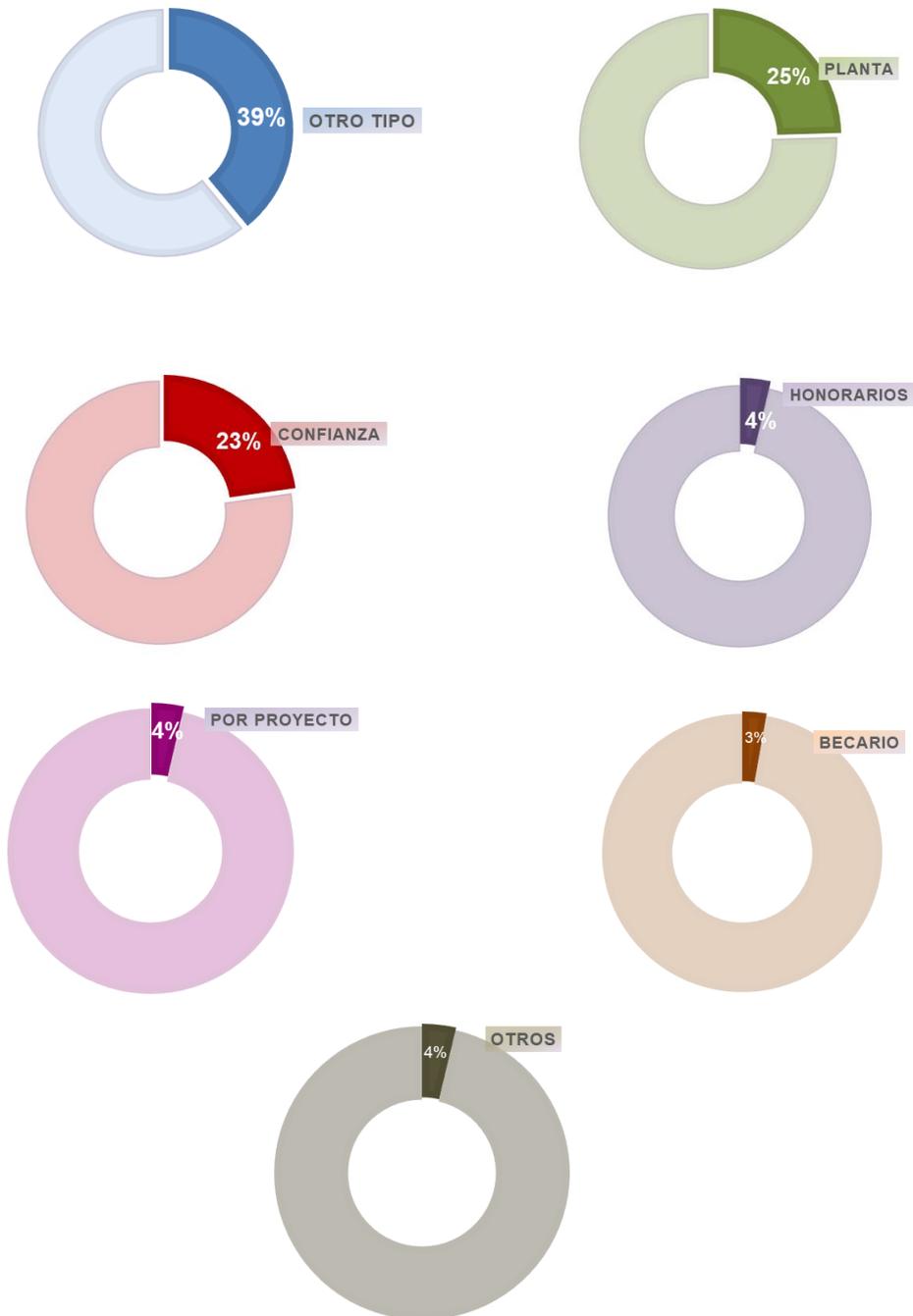


Gráfico 10: Porcentaje por tipo de contrato laboral de la muestra

TipoCto					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otro	43	39	39	39
	Planta	27	25	25	64
	Confianza	25	23	23	86
	Honorarios	4	4	4	90
	Por proyecto	4	4	4	94
	Becario	3	3	3	96
	Eventual	2	2	2	98
	Outsourcing	1	1	1	99
	Obra determinada	1	1	1	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 15

j) Sector

N= 110



Gráfico 11: Porcentaje por sector al que pertenece la muestra

Sector					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Público	5	5	5	5
	Privado	101	92	92	96
	Otra	4	4	4	100
Total	110	100.0	100.0		

Tabla 16

k) Pertenece a algún sindicato

N= 110

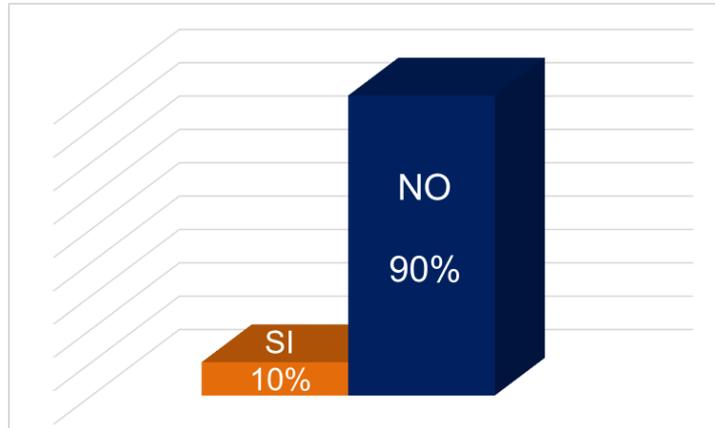


Gráfico 12: Porcentaje de la muestra que pertenece a algún tipo de sindicato laboral

Sindicato					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	10	10	10
	No	99	90	90	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla 17

l) Padecimiento de enfermedades

N= 110

PadecEnfer					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	106	96	96	96
	Sí	4	4	4	100
	Total	110	100.0	100.0	

Tabla18

B. Estadística Inferencial.

Se despliega la estadística pertinente para analizar y conocer la forma de en la cual, difieren o se relacionan entre sí las variables estudiadas como parte de los procedimientos inductivos para determinar las propiedades de la muestra. En esta sección, además, en otros resultados descriptivos, a fin de ofrecer un contexto y no perder claridad sobre la dispersión y distribución de los resultados de las variables dependientes factores psicosomáticos, independientes y clasificatorias medidas en la muestra. Considerando el propósito de la estadística inferencial a continuación, se llevan a cabo análisis de varianzas de una vía, correlaciones producto momento de Pearson prueba bio nominal por relación de variables.

- 1) Confiabilidad de las pruebas. Se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los instrumentos. De acuerdo con Quero (2010), la confiabilidad o fiabilidad expresa la consistencia o estabilidad de una medida es decir qué tanto error de medición existe en un instrumento.

En el cuadro siguiente se muestra el rango de cada porcentaje:

Alpha Cronbach	Consistencia interna
Mayor o igual a 90	Excelente
Menor que 90 a mayor o igual que 80	Bueno
Menor que 80 a menor o igual a 70	Aceptable
Menor que 70 a menor o igual a 60	Cuestionable
Menor a 60 a menor o igual que 50	Pobre
Menor de 50	Inaceptable

Tabla 19

La ESMA consta de 128 reactivos de los cuales 108 corresponden a los factores definidos anteriormente.

El resultado fue el siguiente en la aplicación del instrumento:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos (Factores)
.840	108

Tabla 20

En la tabla 20 se observa que se obtuvo el **84%** por lo tanto los resultados tienen una confiabilidad "Buena consistencia" de acuerdo con la clasificación antes descrita.

A continuación, se presenta el detalle de cada uno de los 28 factores en donde también se obtuvieron valores por arriba del 80%.

Estadísticas de total de elemento				
Factores	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
r1F4	342.7455	1025.182	.059	.841
r2F20	341.6636	1038.464	-.100	.842
r3F22	344.3455	1019.017	.135	.839
r4F19	344.2273	997.333	.361	.836
r6F15	345.1000	1022.146	.205	.838
r7F21	343.9818	1006.935	.239	.838
r8F6	344.9000	1020.238	.158	.839
r9F8	342.9909	988.945	.423	.835
r10F12	341.2545	1031.623	.012	.840
r11F15	344.6909	1007.665	.328	.837
r13F14	341.0182	1024.880	.187	.839
r16F9	344.2818	993.690	.434	.835
r17F5	342.5182	1019.683	.145	.839
r18F3	342.0545	1035.520	-.052	.842
r19F18	341.4091	1030.941	.012	.840
r20F13	343.5636	977.881	.522	.833
r21F22	343.6455	999.662	.303	.837
r23F14	341.6182	1032.238	-.003	.840
r24F21	342.9364	1032.519	-.018	.842
r25F29	341.6727	1024.075	.095	.840
r27F8	342.8727	992.864	.351	.836
r28F12	341.0455	1032.888	-.009	.840
r29F4	341.8545	1033.630	-.027	.841
r30F21	343.6455	1032.304	-.015	.842
r31F6	344.6727	1020.387	.176	.839
r32F14	341.0818	1031.507	.029	.840
r33F10	344.7364	998.086	.396	.836
r37F17	343.4727	988.013	.481	.834
r38F17	343.4727	982.839	.541	.833
r39F1	341.5818	1032.869	-.013	.840
r40F11	344.4727	1013.536	.256	.838
r42F22	344.3455	1010.760	.235	.838
r43F3	341.7727	1036.214	-.066	.841
r44F8	343.4455	1001.956	.259	.837
r45F16	344.5364	1021.462	.126	.839
r46F14	341.1000	1029.100	.072	.840
r47F11	344.7273	1009.411	.357	.837
r48F15	345.1455	1021.135	.222	.838
r51F18	341.0364	1027.393	.139	.839
R53F2	341.8455	1017.471	.214	.838
R54F17	343.8636	984.027	.540	.833
R55F15	344.2273	993.517	.441	.835
R56F11	343.7818	999.200	.314	.836
R59F5	341.9909	1010.615	.262	.837
R60F13	343.1364	988.724	.434	.834
r61F12	341.4273	1026.577	.126	.839
r63F17	343.8273	986.713	.525	.834
r64F10	344.8455	1017.416	.235	.838
r65F8	343.7455	999.347	.294	.837
r66F20	342.7182	1023.635	.069	.840
r67F16	344.4909	1025.995	.062	.840
r68F19	344.9000	1011.559	.291	.837
r69F2	342.9909	999.404	.353	.836
r70F6	344.3455	997.769	.402	.835

Tabla 21

Estadísticas de total de elemento				
Factores	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
r71F18	343.0545	1012.804	.130	.840
r72F13	341.8091	1013.220	.221	.838
r73F6	344.5273	1020.729	.179	.839
r74F13	342.9636	989.870	.387	.835
r75F29	341.0455	1033.016	-.018	.841
r76F16	343.6000	1021.251	.105	.840
r78F12	341.5000	1030.986	.021	.840
r79F16	344.9000	1020.953	.154	.839
r80F9	343.5545	984.671	.501	.834
r81F4	342.1818	1019.068	.136	.839
r82F18	341.2636	1031.132	.025	.840
r83F19	343.7273	997.008	.331	.836
r85F19	345.0091	1017.257	.259	.838
r86F9	344.4545	1003.571	.346	.836
r87F11	343.9636	986.329	.480	.834
r89F20	343.1909	1031.936	-.014	.842
r90F23	343.9364	997.289	.332	.836
r91F23	345.0909	1007.680	.425	.836
r92F23	344.9091	1005.093	.353	.836
r93F23	344.4455	1005.864	.307	.837
r94F24	344.6364	1012.949	.204	.838
r95F24	345.3455	1017.164	.325	.838
r96F24	345.1182	1003.885	.459	.836
r97F25	345.3818	1022.091	.203	.838
r98F25	344.9727	1001.696	.390	.836
r99F25	345.1909	1003.367	.441	.836
r100F26	344.2636	984.031	.466	.834
r101F26	344.4545	985.223	.483	.834
r102F26	343.9000	995.430	.325	.836
r103F27	344.6909	989.243	.536	.834
r104F27	344.5091	978.381	.571	.832
r105F27	344.8545	991.538	.521	.834
r106F28	344.9545	992.429	.541	.834
r107F28	345.0182	1000.660	.487	.835
r108F28	344.6545	988.063	.461	.834
r34F1R	341.9455	1049.722	-.207	.844
r36F1R	342.5000	1041.537	-.116	.843
r52F1R	341.6000	1052.150	-.299	.844
R14F2R	342.6455	1049.809	-.207	.844
r58F2R	341.9818	1058.367	-.355	.845
r41F3R	342.7818	1027.897	.029	.841
R84F3R	343.8273	1029.814	.012	.841
r77F4R	341.8364	1047.771	-.199	.844
r22F5R	341.8091	1034.009	-.033	.841
r49F5R	342.2364	1049.723	-.220	.844
r12F7R	343.7455	1037.109	-.065	.843
r26F7R	345.1091	1035.382	-.054	.841
r35F7R	344.5000	1026.216	.066	.840
r62F7R	344.1364	1024.669	.056	.841
r5F9R	344.2545	1016.320	.181	.839
r57F10R	345.0727	1040.288	-.149	.842
r88F10R	344.0636	1050.390	-.234	.844
r15F20R	342.5000	1032.858	-.023	.842
r50F29R	340.7000	1033.606	-.033	.840

Correlaciones

Se representan en la siguiente tabla los resultados de manera general por cada una de las variables clasificatorias y los 28 factores que comprenden el instrumento.

Mencionaré solo aquellos que sean significativos de acuerdo con la siguiente tabla:



*	≤ .05
**	≤ .01
***	≤ .001

VARIABLES CLASIFICATORIAS		Correlaciones																														
		BIG FIVE					MAD MANIPULACIÓN				BURNOUT				MOTIVACIÓN AL ÉXITO				LOCUS DE CONTROL				COMPROMISO ORGANIZACIONAL				MANIFESTACIONES PSICOSOMÁTICAS					
Edad	Antigüedad	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28			
Edad	1	.343	.169	.048	.200	-.085	-.011	-.058	-.055	-.225	-.300	-.225	-.041	.100	-.026	-.034	-.049	.219	-.214	-.044	-.050	.167	.055	.079	-.111	-.005	-.047	-.157	-.238	-.032		
Antigüedad		1	.083	-.047	.013	.051	.042	-.050	.063	.021	-.129	-.196	-.011	.138	.103	.100	-.094	.102	.044	.013	.000	.234	.131	.069	.036	.024	.038	.139	.010	.154		
Extro-Intro			1	.135	.257	.148	.361	-.420	-.102	-.205	-.354	-.393	-.329	.371	-.082	.407	-.386	-.395	-.184	.312	-.489	.332	.015	-.360	-.227	-.210	-.102	-.149	-.227	-.173		
Acep-Rechazo				1	.007	-.125	.000	.000	.291	.832	.000	.000	.000	.000	.397	.000	.000	.000	.086	.061	.000	.000	.876	.000	.017	.028	.290	.120	.017	.070		
Conc-Inconc					1	.107	-.095	.087	-.039	-.082	-.098	.096	-.353	.024	.083	-.259	.035	-.075	-.168	.071	-.121	-.054	.015	.138	.022	-.027	-.026	.124	.074	.101	.174	
Est-Emo-Neurot						1	.309	-.087	-.201	.074	-.312	-.115	-.147	.381	.178	-.387	-.057	.070	-.126	.205	-.013	.151	.203	-.099	-.171	-.149	-.152	-.106	-.150	.075		
Aper Int-Lim Cult							1	.264	-.145	-.054	-.178	-.211	-.027	.420	.165	.481	-.287	-.216	.001	.226	-.128	.104	.071	-.261	-.083	-.001	-.012	-.086	-.028	-.023		
Tac Inf								1	.181	.374	.289	.403	.163	-.151	.184	-.317	.451	.366	.349	-.097	.455	-.099	.073	.331	.150	.160	.125	.114	.150	.171		
Estrat Manip									1	.059	.000	.000	.000	.083	.116	.054	.001	.000	.000	.000	.315	.000	.303	.450	.000	.118	.096	-.105	.235	.118	.074	
Immoralidad										1	.156	.052	.202	.004	-.353	-.062	-.312	.139	.111	.036	-.226	.074	-.150	-.135	-.167	.036	-.083	-.048	.046	-.009	.014	
Desg Emoc											1	.219	-.327	.233	-.274	.244	.261	.135	-.039	.251	-.367	-.250	.242	.082	.134	.090	.075	.030	.014	.000	.014	
Despers												1	.021	.000	.014	.004	.010	.006	.158	.899	.000	.000	.009	.013	.393	.164	.352	.435	.757	.883	.000	
Insat Logro													1	.030	.000	.164	.011	.026	.001	.728	.000	.005	.000	.002	.001	.001	.009	.001	.013	.013	.013	
Orient Trabajo														1	.088	.868	-.169	-.053	-.058	.176	-.137	.358	.218	.236	-.210	-.179	-.253	-.029	-.129	.019	.019	
Competitiv															1	.254	.166	.213	.380	.180	.261	.088	.122	.136	.204	.203	.120	.015	.186	.102	.291	
Orient Exito																1	.321	.257	-.088	.368	-.200	.355	.191	-.253	.032	-.183	-.150	-.066	-.079	-.088		
Ctrl Suate																	1	.001	.007	.399	.000	.036	.000	.046	.008	.740	.056	.118	.495	.413	.358	
Ctrl Superiores																		1	.091	.000	.156	.000	.402	.335	.000	.112	.337	.629	.110	.074	.007	
Ctrl x Acept																			1	.012	.014	.000	.079	.323	.003	.973	.958	.326	.180	.624	.370	
Ctrl Est Perso																				1	.053	.252	-.039	.047	.172	.198	.192	.259	.300	.406	.330	
Ctrl 3os																					1	.581	.008	.885	.828	.072	.038	.044	.006	.001	.000	.000
Comp Afectivo																						1	.496	.294	.029	.163	.119	-.052	-.057	-.047	.004	
Comp Normativo																							1	.062	-.104	-.155	-.122	-.106	-.036	.061	.029	
Comp Continuo																								1	.118	-.118	-.167	.174	.150	.229	.018	
T. Sueño																									1	.507	.429	.556	.545	.349	.000	.000
T. Gastro																										1	.671	.461	.554	.541	.000	.000
Psiconeurot																											1	.576	.612	.578	.000	.000
T. Dolor																												1	.681	.572	.000	.000
T. Ansiedad																													1	.720	.000	.000
T. depresion																														1	.000	.000

Tabla 22

- a) La correlación en cuanto a la edad y la antigüedad de los trabajadores es significativamente alta (***.000) Las personas que tienen mayor antigüedad en la empresa tienen mayor edad de acuerdo con el 34%.
- b) Las personas que tienen mayor edad reflejan mayor conciencia (*.036), mayor moralidad (**.018), presentan significativamente mayor desgaste emocional con un ***.001 en el 30% de la muestra, así mismo consideran que hay un control superior que determina su destino (**.021) y que su aceptación está en función de su mala suerte (**.025). Finalmente, las personas con mayor edad de la muestra presentan trastornos de ansiedad en un 23%.
- c) Con respecto a la antigüedad las personas con menos antigüedad reflejan menos trastornos de ansiedad (**.014).
- d) Gran significancia (***.000) se encuentra en la correlación de las personas más extrovertidas, en cuanto a que tienen mayor apertura intelectual que tiene concordancia con el siguiente factor de estrategias de manipulación mediante comportamientos inteligentes, así mismo presentan mayor presentación de fatiga emocional manifestada por irritabilidad y actitudes negativas que se pueden reflejar en el sentimiento de falta de realización y logro. Aunque están enfocados hacia el trabajo y al éxito.

Adicionalmente su extroversión está directamente correlacionada con que la suerte o algún ser superior y que posiblemente su éxito corresponde directamente a la decisión de jefes o autoridades.

Estás personas tienen muy bien puesta la camiseta, hay un compromiso afectivo claro, aunque se muestra conformista dado que no tiene opciones para generar cambios.

- e) Los trastornos de sueño y de ansiedad (***.017) y gastrointestinales (**.028) son representativos en las personas extrovertidas.
- f) Las personas que muestran mayor aceptación presentan significativamente mayor despersonalización (***.000) con posibles maltratos hacia clientes tanto internos como externos con gran competitividad para ser el mejor (.006).
- g) A mayor conciencia de las personas, significativamente (***.000) se encuentran más orientados hacia el trabajo con actitudes positivas.
- h) En cuanto a estabilidad o control emocionales donde hay un control de impulsos de las personas de la muestra, está significativamente (***.000) relacionada con la orientación hacia el trabajo y al éxito. Así mismo muestran con una significancia del ***.001 con el factor de desgaste emocional.
- i) En cuanto a la capacidad, habilidad y estilo para enfrentar problemas, experiencias sociales y culturales se correlaciona con una alta orientación a la tarea y al éxito (***.000).
- j) Con lo que respecta a las tácticas de influencia que permite manipular a otros de manera inteligente, se correlaciona significativamente (***.000) con el factor de inmoralidad ya que se comporta libremente sin convencionalismos sociales, mayor despersonalización, que el éxito y los logros dependen de terceros y basa sus logros con base a la simpatía y aceptación por parte de los demás y la permanencia en la empresa no depende tanto de la si mismo sino depende de las decisiones de los demás por lo que se torna conformista.
- k) Las estrategias de manipulación están orientadas hacia la tarea y al éxito, esto lo confirma el ***.001 de significancia.

- l) Las personas con mayor inmoralidad tienden a ser más competitivos (***.000) capaces de mentir, manipular, desligándose de los preceptos y valores morales, así misma basa su éxito en la simpatía (***.000).
- m) En cuanto al desgaste emocional, la correlación es altamente significativa (***.000) con la insatisfacción de logro, esta falta de realización en el trabajo genera en ellos manifestaciones psicósomáticas reflejadas en trastornos de dolor, de sueño, gastrointestinales, ansiedad y depresión.
- n) La despersonalización reflejada en una actitud negativa hacia compañeros y clientes se correlaciona directamente con una alta significancia con la orientación hacia el trabajo.
- o) Por otro lado, cuando las manifestaciones psicósomáticas tienen alta significancia (***.000), con todos los factores y se relacionan entre sí, los trabajadores mencionan que tienen trastornos de sueño, generalmente también tienen alta correlación con los trastornos gastrointestinales, de ansiedad, de depresión, psiconeuróticos.

En la siguiente descripción se presenta el análisis de la varianza (ANOVA one-way) entre las variables clasificatorias y los factores antes descritos donde se muestran los resultados en promedios más significativos de acuerdo con la escala de Likert descrita anteriormente en donde la calificación 1 representa Total desacuerdo y 6 Total acuerdo:

ANOVA 1

Se presenta la correlación de los factores con el género de las personas de la muestra:

ANOVA 1						
FACTORES	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
Acep-Rechazo	Entre grupos	6.705	1	6.705	15.595	.000
	Dentro de grupos	46.436	108	.430		
	Total	53.141	109			
Desg Emoc	Entre grupos	3.892	1	3.892	5.389	.022
	Dentro de grupos	78.006	108	.722		
	Total	81.898	109			
Competitividad	Entre grupos	9.740	1	9.740	7.416	.008
	Dentro de grupos	141.849	108	1.313		
	Total	151.589	109			
Orient Exito	Entre grupos	.817	1	.817	2.961	.088
	Dentro de grupos	29.797	108	.276		
	Total	30.614	109			
Esf Perso	Entre grupos	3.679	1	3.679	8.110	.005
	Dentro de grupos	48.994	108	.454		
	Total	52.673	109			
T. Dolor	Entre grupos	23.361	1	23.361	15.655	.000
	Dentro de grupos	161.161	108	1.492		
	Total	184.521	109			
T. Ansiedad	Entre grupos	13.004	1	13.004	10.493	.002
	Dentro de grupos	133.848	108	1.239		
	Total	146.853	109			
T. depression	Entre grupos	8.735	1	8.735	9.016	.003
	Dentro de grupos	104.628	108	.969		
	Total	113.363	109			

Tabla 23

Descriptivos 1									
FACTORES	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Acep- Rechazo	Femenino	59	4.5000	.65324	.08504	4.3298	4.6702	2.50	6.00
	Masculino	51	4.0049	.65858	.09222	3.8197	4.1901	2.00	5.25
	Total	110	4.2705	.69824	.06657	4.1385	4.4024	2.00	6.00
Desg Emoc	Femenino	59	2.4703	.88093	.11469	2.2408	2.6999	1.00	4.50
	Masculino	51	2.0931	.81234	.11375	1.8647	2.3216	1.00	4.25
	Total	110	2.2955	.86681	.08265	2.1317	2.4593	1.00	4.50
Competitividad	Femenino	59	3.4915	1.09757	.14289	3.2055	3.7776	1.00	5.75
	Masculino	51	4.0882	1.19982	.16801	3.7508	4.4257	1.25	6.00
	Total	110	3.7682	1.17929	.11244	3.5453	3.9910	1.00	6.00
Orient Exito	Femenino	59	5.3517	.48716	.06342	5.2247	5.4786	4.25	6.00
	Masculino	51	5.5245	.56625	.07929	5.3652	5.6838	3.50	6.00
	Total	110	5.4318	.52996	.05053	5.3317	5.5320	3.50	6.00
Esf Perso	Femenino	59	4.7754	.63432	.08258	4.6101	4.9407	3.25	6.00
	Masculino	51	5.1422	.71634	.10031	4.9407	5.3436	2.50	6.00
	Total	110	4.9455	.69515	.06628	4.8141	5.0768	2.50	6.00
T. Dolor	Femenino	59	2.8588	1.32642	.17269	2.5131	3.2044	1.00	6.00
	Masculino	51	1.9346	1.08734	.15226	1.6288	2.2405	1.00	5.00
	Total	110	2.4303	1.30110	.12405	2.1844	2.6762	1.00	6.00
T. Ansiedad	Femenino	59	2.2712	1.29021	.16797	1.9350	2.6074	1.00	6.00
	Masculino	51	1.5817	.86370	.12094	1.3388	1.8246	1.00	5.00
	Total	110	1.9515	1.16072	.11067	1.7322	2.1709	1.00	6.00
T. depresion	Femenino	59	2.0226	1.10183	.14345	1.7355	2.3097	1.00	5.33
	Masculino	51	1.4575	.82721	.11583	1.2249	1.6902	1.00	5.00
	Total	110	1.7606	1.01982	.09724	1.5679	1.9533	1.00	5.33

Tabla 24

Las personas de sexo femenino manifiestan a través de sus respuestas que: se sienten más aceptadas que las personas del sexo masculino, ya que la media 4.5 en las respuestas nos muestra, así mismo tienen un promedio más alto en que perciben mayor desgaste emocional (2.4), mayores trastornos del dolor (2.8), de ansiedad (2.2) y mayor depresión (2.0).

En cuanto al factor de competitividad, las personas de sexo masculino muestran ser más competitivos que las mujeres con un 4.0 en las respuestas, así como que el esfuerzo personal es mucho más determinante que las mujeres con un 5.1 en el promedio de las respuestas.

En cuanto al F14 "Orientación a la perfección", los puntajes tienen muy poca diferencia en la media, dado que las mujeres se encuentran en un 5.3 en las respuestas y los hombres con un 5.5, lo que representa que ambas categorías están en busca de tareas difíciles y de perfección, con muy poca diferencia.

ANOVA 2

Se realizó una correlación entre el área a la que pertenece y los factores descritos.

En las tablas 25 y 26 se observan los resultados:

ANOVA 2						
FACTORES		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escolaridad	Entre grupos	38.5	7	5.49	6.98	.000
	Dentro de grupos	80.3	102	0.79		
	Total	118.8	109			
Edad	Entre grupos	1972.2	7	281.74	2.49	.021
	Dentro de grupos	11546.9	102	113.20		
	Total	13519.1	109			
Extro-Intro	Entre grupos	9.0	7	1.28	2.43	.024
	Dentro de grupos	53.8	102	0.53		
	Total	62.8	109			
Conc-Inconc	Entre grupos	9.8	7	1.39	2.20	.040
	Dentro de grupos	64.7	102	0.63		
	Total	74.4	109			
Despers	Entre grupos	6.2	7	0.88	2.29	.033
	Dentro de grupos	39.2	102	0.38		
	Total	45.4	109			
Orient Trabajo	Entre grupos	6.0	7	0.86	3.31	.003
	Dentro de grupos	26.5	102	0.26		
	Total	32.5	109			
Orient Exito	Entre grupos	4.5	7	0.64	2.50	.021
	Dentro de grupos	26.1	102	0.26		
	Total	30.6	109			
Ctrl x Acept	Entre grupos	24.1	7	3.45	2.53	.019
	Dentro de grupos	138.8	102	1.36		
	Total	162.9	109			
Es f Perso	Entre grupos	10.9	7	1.56	3.81	.001
	Dentro de grupos	41.8	102	0.41		
	Total	52.7	109			
Comp Afectivo	Entre grupos	18.3	7	2.62	3.14	.005
	Dentro de grupos	85.0	102	0.83		
	Total	103.3	109			
Comp Normativo	Entre grupos	13.3	7	1.90	1.99	.064
	Dentro de grupos	97.7	102	0.96		
	Total	111.0	109			
T. Sueño	Entre grupos	11.6	7	1.65	2.14	.046
	Dentro de grupos	78.5	102	0.77		
	Total	90.1	109			

Tabla 25

Descriptivos 2									
FACTORES	N	Medi a	Desviaci n estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Escolaridad	D.G.	3	5.3	1.2	0.7	2.5	8.2	4.00	6.00
	Dir. Finanzas	2	5.5	0.7	0.5	-0.9	11.9	5.00	6.00
	Dir. RH	11	5.0	0.4	0.1	4.7	5.3	4.00	6.00
	Dir. ventas	14	5.0	0.6	0.1	4.7	5.3	4.00	6.00
	Dir. Mkt	5	5.2	0.4	0.2	4.6	5.8	5.00	6.00
	Dir. Admon.	10	4.5	1.2	0.4	3.7	5.3	2.00	6.00
	Dir. Producción	17	3.3	1.2	0.3	2.7	3.9	2.00	6.00
	Otra	48	4.7	0.9	0.1	4.4	4.9	2.00	6.00
	Total	110	4.6	1.0	0.1	4.4	4.8	2.00	6.00
	Edad	D.G.	3	54.7	8.3	4.8	34.0	75.4	48.00
Dir. Finanzas		2	32.0	12.7	9.0	-82.4	146.4	23.00	41.00
Dir. RH		11	44.8	13.3	4.0	35.9	53.7	28.00	63.00
Dir. ventas		14	39.4	10.4	2.8	33.4	45.5	22.00	55.00
Dir. Mkt		5	32.6	11.5	5.1	18.4	46.8	23.00	52.00
Dir. Admon.		10	33.4	8.2	2.6	27.6	39.2	22.00	45.00
Dir. Producción		17	35.6	9.4	2.3	30.8	40.5	21.00	49.00
Otra		48	38.6	10.8	1.6	33.4	39.7	21.00	60.00
Total		110	37.6	11.1	1.1	35.5	39.7	21.00	64.00
Extro-Intro		D.G.	3	4.9	0.5	0.3	3.6	6.2	4.50
	Dir. Finanzas	2	5.0	0.0	0.0	5.0	5.0	5.00	5.00
	Dir. RH	11	5.2	0.7	0.2	4.7	5.6	4.00	6.00
	Dir. ventas	14	4.8	0.8	0.2	4.3	5.3	2.75	5.75
	Dir. Mkt	5	4.0	0.7	0.3	3.1	4.9	3.25	5.00
	Dir. Admon.	10	4.5	0.8	0.3	3.9	5.1	3.25	5.75
	Dir. Producción	17	4.3	0.7	0.2	4.0	4.7	3.25	6.00
	Otra	48	4.8	0.7	0.1	4.6	5.0	3.00	5.75
	Total	110	4.7	0.8	0.1	4.6	4.9	2.75	6.00
	Conc-Inconc	D.G.	3	3.3	1.4	0.8	-0.2	6.9	1.75
Dir. Finanzas		2	2.8	1.4	1.0	-10.0	15.5	1.75	3.75
Dir. RH		11	4.1	0.7	0.2	3.7	4.6	3.00	5.00
Dir. ventas		14	4.1	0.8	0.2	3.6	4.5	2.75	5.25
Dir. Mkt		5	3.5	0.8	0.3	2.5	4.5	2.25	4.25
Dir. Admon.		10	3.6	1.0	0.3	2.9	4.3	1.75	5.00
Dir. Producción		17	4.3	0.8	0.2	3.9	4.7	2.50	5.75
Otra		48	4.1	0.7	0.1	3.9	4.3	2.50	5.50
Total		110	4.0	0.8	0.1	3.9	4.2	1.75	5.75
Despers		D.G.	3	1.5	0.4	0.3	0.4	2.6	1.00
	Dir. Finanzas	2	2.4	1.2	0.9	-8.7	13.5	1.50	3.25
	Dir. RH	11	1.7	0.7	0.2	1.2	2.2	1.00	3.00
	Dir. ventas	14	1.7	0.5	0.1	1.5	2.0	1.00	2.50
	Dir. Mkt	5	2.5	0.5	0.2	1.8	3.1	2.00	3.25
	Dir. Admon.	10	1.8	0.5	0.2	1.4	2.2	1.00	2.75
	Dir. Producción	17	2.3	0.6	0.2	2.0	2.6	1.50	3.75
	Otra	48	2.0	0.6	0.1	1.8	2.1	1.00	3.50
	Total	110	2.0	0.6	0.1	1.8	2.1	1.00	3.75
	Orient Trabajo	D.G.	3	5.3	0.5	0.3	4.0	6.5	4.75
Dir. Finanzas		2	4.6	1.2	0.9	-6.5	15.7	3.75	5.50
Dir. RH		11	5.3	0.4	0.1	5.0	5.6	4.75	6.00
Dir. ventas		14	5.3	0.5	0.1	5.0	5.5	4.25	6.00
Dir. Mkt		5	4.7	0.7	0.3	3.8	5.6	3.50	5.25
Dir. Admon.		10	5.4	0.5	0.1	5.0	5.7	4.50	6.00
Dir. Producción		17	5.1	0.6	0.1	4.8	5.4	4.00	6.00
Otra		48	5.5	0.5	0.1	5.4	5.7	4.50	6.00
Total		110	5.3	0.5	0.1	5.2	5.4	3.50	6.00
Orient Exito		D.G.	3	5.4	0.5	0.3	4.1	6.7	5.00
	Dir. Finanzas	2	5.9	0.2	0.1	4.3	7.5	5.75	6.00
	Dir. RH	11	5.3	0.7	0.2	4.9	5.7	4.00	6.00
	Dir. ventas	14	5.5	0.4	0.1	5.2	5.7	4.75	6.00
	Dir. Mkt	5	4.9	0.8	0.4	3.7	6.0	3.50	5.75
	Dir. Admon.	10	5.4	0.4	0.1	5.1	5.7	4.75	5.75
	Dir. Producción	17	5.2	0.5	0.1	4.9	5.5	4.25	6.00
	Otra	48	5.6	0.5	0.1	5.5	5.7	4.50	6.00
	Total	110	5.4	0.5	0.1	5.3	5.5	3.50	6.00
	Ctrl x Acept	D.G.	3	2.6	1.8	1.0	-1.8	7.0	1.00
Dir. Finanzas		2	3.4	1.9	1.4	-14.1	20.8	2.00	4.75
Dir. RH		11	2.5	1.2	0.4	1.7	3.3	1.00	4.00
Dir. ventas		14	3.7	0.8	0.2	3.2	4.2	2.00	5.00
Dir. Mkt		5	3.5	0.8	0.3	2.5	4.5	2.50	4.25
Dir. Admon.		10	3.9	0.9	0.3	3.2	4.6	2.75	5.50
Dir. Producción		17	2.8	1.1	0.3	2.3	3.4	1.00	4.00
Otra		48	2.7	1.3	0.2	2.3	3.1	1.00	5.00
Total		110	3.0	1.2	0.1	2.7	3.2	1.00	5.50
Ctrl Esf Perso		D.G.	3	4.6	1.3	0.7	1.5	7.7	3.25
	Dir. Finanzas	2	5.9	0.2	0.1	4.3	7.5	5.75	6.00
	Dir. RH	11	5.2	0.5	0.1	4.9	5.5	4.50	6.00
	Dir. ventas	14	5.1	0.8	0.2	4.6	5.5	3.25	6.00
	Dir. Mkt	5	4.4	0.5	0.2	3.7	5.1	3.75	5.25
	Dir. Admon.	10	4.4	0.4	0.1	4.1	4.7	3.75	5.25
	Dir. Producción	17	4.6	0.8	0.2	4.2	5.0	2.50	6.00
	Otra	48	5.1	0.6	0.1	5.0	5.3	4.00	6.00
	Total	110	4.9	0.7	0.1	4.8	5.1	2.50	6.00
	Comp Aleectivo	D.G.	3	4.8	0.4	0.2	3.9	5.8	4.50
Dir. Finanzas		2	3.9	0.2	0.1	2.3	5.5	3.75	4.00
Dir. RH		11	4.4	0.9	0.3	3.8	5.0	3.50	6.00
Dir. ventas		14	4.3	1.0	0.3	3.7	4.8	2.75	5.75
Dir. Mkt		5	4.2	1.2	0.5	2.7	5.7	2.50	5.50
Dir. Admon.		10	3.8	1.0	0.3	3.1	4.5	2.25	5.25
Dir. Producción		17	3.3	0.9	0.2	2.8	3.7	1.50	5.50
Otra		48	4.3	0.8	0.1	4.1	4.6	1.75	5.50
Total		110	4.1	1.0	0.1	3.9	4.3	1.50	6.00
Comp Normativo		D.G.	3	3.2	2.0	1.2	-1.8	8.2	1.33
	Dir. Finanzas	2	2.8	0.2	0.2	0.7	5.0	2.67	3.00
	Dir. RH	11	3.2	1.4	0.4	2.2	4.2	1.67	6.00
	Dir. ventas	14	3.1	0.8	0.2	2.7	3.6	2.33	4.33
	Dir. Mkt	5	3.7	0.9	0.4	2.7	4.8	2.67	4.67
	Dir. Admon.	10	3.5	0.7	0.2	3.0	4.0	2.33	4.67
	Dir. Producción	17	2.4	0.9	0.2	1.9	2.8	1.00	4.33
	Otra	48	3.2	0.9	0.1	2.9	3.5	1.67	5.67
	Total	110	3.1	1.0	0.1	2.9	3.3	1.00	6.00
	T. Sueño	D.G.	3	2.9	1.2	0.7	-1.2	4.5	1.00
Dir. Finanzas		2	2.9	1.9	1.4	-14.6	20.3	1.50	4.25
Dir. RH		11	1.5	0.7	0.2	1.0	1.9	1.00	2.75
Dir. ventas		14	2.0	0.8	0.2	1.5	2.4	1.00	3.25
Dir. Mkt		5	2.9	1.5	0.7	0.9	4.8	1.25	4.50
Dir. Admon.		10	1.8	0.6	0.2	1.4	2.2	1.25	3.25
Dir. Producción		17	1.8	0.8	0.2	1.5	2.2	1.00	3.75
Otra		48	2.2	0.9	0.1	2.0	2.5	1.00	4.50
Total		110	2.0	0.9	0.1	1.9	2.2	1.00	4.50

Tabla 26

- Ψ Las personas que se encuentran en el área de la dirección general tienen un promedio de edad de 54.7 años. Mientras que el resto de las áreas mantiene un promedio 36 años, y demuestran una falta de compromiso afectivo con el resto de la organización (4.8).
- Ψ El área de RR.HH. muestra mayor extroversión, llevan a cabo para con los demás una relación de manera afectiva, cognitiva y conductual en forma sociable.
- Ψ Las personas que pertenecen al área de finanzas presentan mayor orientación al éxito y mayor esfuerzo personal que el resto de las áreas (5.9), con una marcada despersonalización.
- Ψ La personas del área de finanzas y mercadotecnia, reflejan mayores trastornos del sueño (2.9) a diferencia del resto de las áreas.
- Ψ El promedio es representativo (4.3) para el área de producción en cuanto al factor de Conciencia, en donde establecer y seguir métodos de trabajo son importantes.
- Ψ Con un 5.4 en las respuestas, el área de administración muestra mayor orientación al trabajo que el resto.
- Ψ Finalmente, la dirección de ventas tiene el mayor promedio en cuanto a control por la aceptación (3.7).

ANOVA 3

Se correlacionaron los factores con respecto a los puestos de cada una de las personas que trabajan en ellos:

ANOVA 3						
FACTORES		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escolaridad	Entre grupos	29.0	10	2.897	3.195	.001
	Dentro de grupos	89.8	99	.907		
	Total	118.8	109			
Edad	Entre grupos	3258.3	10	325.831	3.144	.002
	Dentro de grupos	10261	99	103.644		
	Total	13519	109			
Emo-Neurot	Entre grupos	8.7	10	.875	1.859	.060
	Dentro de grupos	46.6	99	.471		
	Total	55.3	109			
Comp Afectivo	Entre grupos	16.7	10	1.671	1.910	.052
	Dentro de grupos	86.6	99	.875		
	Total	103.3	109			
T Gastro	Entre grupos	14.0	10	1.401	2.406	.013
	Dentro de grupos	57.7	99	.582		
	Total	71.7	109			

Tabla 27

Descriptivos 3									
FACTORES	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo	
					Limite inferior	Limite superior			
Escolaridad	Director	4	5.8	.50	.25	4.95	6.55	5.00	6.00
	Gerente	13	5.2	.60	.17	4.87	5.59	4.00	6.00
	Subgerente	2	5.5	.71	.50	-.85	11.85	5.00	6.00
	Ejecutivo	7	5.0	.00	.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	Administrativo	8	4.8	.89	.31	4.01	5.49	3.00	6.00
	Operativo	8	4.3	1.04	.37	3.38	5.12	2.00	5.00
	Supervisor	2	4.5	.71	.50	-1.85	10.85	4.00	5.00
	Coordinador	8	5.3	.46	.16	4.86	5.84	5.00	6.00
	Ayudante	5	4.2	1.10	.49	2.84	5.56	3.00	5.00
	Asistente	9	4.7	.71	.24	4.12	5.21	3.00	5.00
	Otro	44	4.1	1.19	.18	3.75	4.47	2.00	6.00
	Total	110	4.6	1.04	.10	4.38	4.78	2.00	6.00
	Edad	Director	4	52.0	9.38	4.69	37.07	66.93	42.00
Gerente		13	42.8	7.42	2.06	38.29	47.25	31.00	56.00
Subgerente		2	33.5	6.36	4.50	-23.68	90.68	29.00	38.00
Ejecutivo		7	46.7	13.12	4.96	34.58	58.85	27.00	63.00
Administrativo		8	32.4	9.33	3.30	24.57	40.18	22.00	52.00
Operativo		8	33.5	8.85	3.13	26.10	40.90	24.00	48.00
Supervisor		2	49.5	.71	.50	43.15	55.85	49.00	50.00
Coordinador		8	31.3	7.74	2.74	24.78	37.72	21.00	45.00
Ayudante		5	30.0	9.35	4.18	18.39	41.61	22.00	44.00
Asistente		9	32.7	9.59	3.20	25.29	40.04	22.00	52.00
Otro		44	37.6	11.41	1.72	34.12	41.06	21.00	63.00
Total		110	37.6	11.14	1.06	35.46	39.67	21.00	64.00
Emo-Neurot		Director	4	3.9	.69	.34	2.84	5.03	3.25
	Gerente	13	4.3	.88	.24	3.76	4.82	3.00	5.75
	Subgerente	2	3.8	2.12	1.50	-15.31	22.81	2.25	5.25
	Ejecutivo	7	4.8	.80	.30	4.01	5.49	3.75	5.75
	Administrativo	8	4.3	.42	.15	3.96	4.66	3.50	4.75
	Operativo	8	4.8	.68	.24	4.27	5.41	3.50	5.50
	Supervisor	2	5.5	.71	.50	-.85	11.85	5.00	6.00
	Coordinador	8	4.8	.48	.17	4.44	5.25	4.25	5.75
	Ayudante	5	4.7	.33	.15	4.30	5.10	4.50	5.25
	Asistente	9	4.7	.54	.18	4.25	5.09	4.00	5.50
	Otro	44	4.4	.65	.10	4.17	4.57	3.25	6.00
	Total	110	4.5	.71	.07	4.35	4.62	2.25	6.00
	Comp Afectivo	Director	4	5.0	.29	.14	4.54	5.46	4.75
Gerente		13	4.5	.84	.23	4.00	5.00	3.50	5.75
Subgerente		2	3.3	1.06	.75	-6.28	12.78	2.50	4.00
Ejecutivo		7	4.3	1.06	.40	3.34	5.30	2.75	5.50
Administrativo		8	4.5	.84	.30	3.83	5.23	3.50	5.50
Operativo		8	4.2	.96	.34	3.35	4.96	3.00	6.00
Supervisor		2	5.1	.53	.38	.36	9.89	4.75	5.50
Coordinador		8	4.5	.65	.23	3.95	5.05	3.75	5.50
Ayudante		5	4.1	1.04	.47	2.81	5.39	2.75	5.25
Asistente		9	3.9	1.24	.41	2.90	4.82	1.75	5.25
Otro		44	3.8	.95	.14	3.50	4.08	1.50	5.50
Total		110	4.1	.97	.09	3.93	4.30	1.50	6.00
T Gastro		Director	4	1.3	.50	.25	.45	2.05	1.00
	Gerente	13	1.7	.94	.26	1.15	2.29	1.00	4.33
	Subgerente	2	1.0	.00	.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	Ejecutivo	7	1.5	.50	.19	1.01	1.94	1.00	2.00
	Administrativo	8	1.6	.79	.28	.97	2.28	1.00	3.33
	Operativo	8	1.7	.96	.34	.86	2.47	1.00	3.67
	Supervisor	2	1.0	.00	.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	Coordinador	8	1.3	.40	.14	1.00	1.67	1.00	2.00
	Ayudante	5	1.8	.77	.34	.85	2.75	1.00	2.67
	Asistente	9	2.7	1.44	.48	1.56	3.78	1.00	6.00
	Otro	44	1.5	.57	.09	1.30	1.64	1.00	3.33
	Total	110	1.6	.81	.08	1.45	1.76	1.00	6.00

Tabla 28

- ☒ La personas que se encuentran en puestos de ejecutivos tienen un promedio de edad de 46 años.
- ☒ Las personas que se encuentran en el puesto de supervisor presentan mayor inestabilidad emocional (5.5) y con mayor compromiso afectivo (5.1).
- ☒ En el puesto de asistente, presentan trastornos gastrointestinales con un 2.7 en la media.

ANOVA 4

Se correlacionó la ubicación de los trabajadores y los factores.

ANOVA 4						
FACTORES		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escolaridad	Entre grupos	13.7	6.0	2.3	2.2	.045
	Dentro de grupos	105.1	103.0	1.0		
	Total	118.8	109.0			
Despers	Entre grupos	6.2	6.0	1.0	2.7	.017
	Dentro de grupos	39.2	103.0	0.4		
	Total	45.4	109.0			
T. Dolor	Entre grupos	21.6	6.0	3.6	2.3	.042
	Dentro de grupos	162.9	103.0	1.6		
	Total	184.5	109.0			

Tabla 29

Descriptivos 4									
FACTORES		N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Minimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Escolaridad	Ofic.México	25	4.9	1.0	0.2	4.5	5.3	2.0	6.0
	Planta	25	4.0	1.4	0.3	3.4	4.5	2.0	6.0
	Sucursal	6	4.8	0.4	0.2	4.4	5.3	4.0	5.0
	Corporativo	4	4.8	1.0	0.5	3.2	6.3	4.0	6.0
	Ofic.Int.Rep.	5	5.0	0.0	0.0	5.0	5.0	5.0	5.0
	Ofic. Extranjero	1	5.0					5.0	5.0
	Otro	44	4.7	0.9	0.1	4.4	4.9	2.0	6.0
	Total	110	4.6	1.0	0.1	4.4	4.8	2.0	6.0
Despers	Ofic.México	25	1.6	0.5	0.1	1.4	1.8	1.0	3.0
	Planta	25	2.2	0.7	0.1	1.9	2.5	1.0	3.8
	Sucursal	6	2.0	0.4	0.2	1.5	2.4	1.3	2.5
	Corporativo	4	1.8	0.6	0.3	0.8	2.7	1.0	2.5
	Ofic.Int.Rep.	5	1.6	0.3	0.1	1.2	2.0	1.3	2.0
	Ofic. Extranjero	1	3.0					3.0	3.0
	Otro	44	2.1	0.7	0.1	1.8	2.3	1.0	3.5
	Total	110	2.0	0.6	0.1	1.8	2.1	1.0	3.8
T Dolor	Ofic.México	25	2.0	1.1	0.2	1.6	2.5	1.0	5.0
	Planta	25	2.2	1.1	0.2	1.7	2.6	1.0	4.7
	Sucursal	6	2.2	0.8	0.3	1.3	3.0	1.3	3.0
	Corporativo	4	2.8	1.1	0.5	1.1	4.4	1.7	3.7
	Ofic.Int.Rep.	5	3.9	1.6	0.7	1.9	5.8	2.3	6.0
	Ofic. Extranjero	1	1.0					1.0	1.0
	Otro	44	2.7	1.4	0.2	2.2	3.1	1.0	6.0
	Total	110	2.4	1.3	0.1	2.2	2.7	1.0	6.0

Tabla 30

- ☒ Las personas con mayor escolaridad se ubican en las oficinas del interior de la República y en el extranjero (5.0).
- ☒ En cuanto al factor de despersonalización, las personas de las oficinas en el extranjero muestran un promedio mayor (3.0)
- ☒ Las personas que se encuentran en las oficinas del interior de la República refieren mayores trastornos de dolor con un 3.9 de promedio en las respuestas.

ANOVA 5

Se correlacionaron los factores con respecto al tipo de contratación que tiene actualmente el personal que labora en la empresa:

ANOVA 5						
FACTORES		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Escolaridad	Entre grupos	17.0	8.0	2.1	2.1	.042
	Dentro de grupos	101.8	101.0	1.0		
	Total	118.8	109.0			
Inmoralidad	Entre grupos	21.0	8.0	2.6	2.3	.026
	Dentro de grupos	114.7	101.0	1.1		
	Total	135.7	109.0			
Desg Emoc	Entre grupos	14.0	8.0	1.8	2.6	.012
	Dentro de grupos	67.9	101.0	0.7		
	Total	81.9	109.0			
Orient Exito	Entre grupos	5.2	8.0	0.7	2.6	.013
	Dentro de grupos	25.4	101.0	0.3		
	Total	30.6	109.0			
Comp Afectivo	Entre grupos	18.2	8.0	2.3	2.7	.010
	Dentro de grupos	85.2	101.0	0.8		
	Total	103.3	109.0			
Psiconeurot	Entre grupos	10.3	8.0	1.3	2.1	.046
	Dentro de grupos	62.8	101.0	0.6		
	Total	73.1	109.0			
T. Ansiedad	Entre grupos	22.1	8.0	2.8	2.2	.031
	Dentro de grupos	124.8	101.0	1.2		
	Total	146.9	109.0			

Tabla 31

Descriptivos 5									
FACTORES	N	Medi a	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Escolaridad	Becario	3	5.0	0.0	0.0	5.0	5.0	5.00	5.00
	Outsourcing	1	5.0					5.00	5.00
	Eventual	2	5.0	0.0	0.0	5.0	5.0	5.00	5.00
	Honorarios	4	5.0	0.8	0.4	3.7	6.3	4.00	6.00
	Planta	27	4.7	1.0	0.2	4.3	5.1	2.00	6.00
	Confianza	25	5.0	0.8	0.2	4.7	5.4	3.00	6.00
	Obra determinada	1	5.0					5.00	5.00
	Por proyecto	4	4.8	0.5	0.3	4.0	5.5	4.00	5.00
	Otro	43	4.1	1.2	0.2	3.8	4.5	2.00	5.00
	Total	110	4.6	1.0	0.1	4.4	4.8	2.00	6.00
Comp Afectivo	Becario	3	4.8	0.3	0.2	4.1	5.6	4.50	5.00
	Outsourcing	1	5.8					5.75	5.75
	Eventual	2	4.4	0.5	0.4	-0.4	9.1	4.00	4.75
	Honorarios	4	3.7	0.2	0.1	3.3	4.1	3.50	4.00
	Planta	27	4.5	0.9	0.2	4.1	4.8	2.75	6.00
	Confianza	25	4.4	0.8	0.2	4.1	4.8	2.50	5.50
	Obra determinada	1	3.3					3.25	3.25
	Por proyecto	4	3.5	1.3	0.7	1.4	5.6	1.75	4.50
	Otro	43	3.8	1.0	0.2	3.4	4.1	1.50	5.50
	Total	110	4.1	1.0	0.1	3.9	4.3	1.50	6.00
Psiconeurot	Becario	3	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.00	1.00
	Outsourcing	1	3.0					3.00	3.00
	Eventual	2	1.5	0.7	0.5	-4.9	7.9	1.00	2.00
	Honorarios	4	1.1	0.2	0.1	0.8	1.3	1.00	1.33
	Planta	27	1.2	0.7	0.1	0.9	1.5	1.00	4.33
	Confianza	25	1.4	0.7	0.1	1.1	1.7	1.00	3.33
	Obra determinada	1	1.7					1.67	1.67
	Por proyecto	4	2.6	1.3	0.7	0.4	4.7	1.00	4.00
	Otro	43	1.5	0.9	0.1	1.3	1.8	1.00	5.67
	Total	110	1.5	0.8	0.1	1.3	1.6	1.00	5.67
T. Ansiedad	Becario	3	1.6	0.7	0.4	-0.2	3.3	1.00	2.33
	Outsourcing	1	4.0					4.00	4.00
	Eventual	2	2.7	0.5	0.3	-1.6	6.9	2.33	3.00
	Honorarios	4	1.4	0.8	0.4	0.1	2.7	1.00	2.67
	Planta	27	1.8	1.1	0.2	1.3	2.2	1.00	4.67
	Confianza	25	1.8	1.0	0.2	1.3	2.2	1.00	5.00
	Obra determinada	1	2.7					2.67	2.67
	Por proyecto	4	3.8	1.7	0.8	1.1	6.4	2.00	6.00
	Otro	43	2.0	1.2	0.2	1.6	2.3	1.00	5.00
	Total	110	2.0	1.2	0.1	1.7	2.2	1.00	6.00

Tabla 32

- El promedio en general de la muestra mantiene una escolaridad adecuada.
- En cuanto a las personas que se mantenían en el esquema de contratación del outsourcing, presentan un comportamiento afectivo (5.8), trastornos psiconeuróticos (3.0), y trastornos de ansiedad (4.0) muy por arriba del resto de los trabajadores en cuanto al nivel de contratación.

ANOVA 6

En este análisis se correlacionaron los factores y el estado civil de los trabajadores:

ANOVA 6						
FACTORES		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Edad	Entre grupos	5956.6	6.0	992.8	13.5	.000
	Dentro de grupos	7562.5	103.0	73.4		
	Total	13519.1	109.0			
Despers	Entre grupos	4.9	6.0	0.8	2.1	.059
	Dentro de grupos	40.4	103.0	0.4		
	Total	45.4	109.0			
T. depresion	Entre grupos	15.7	6.0	2.6	2.8	.016
	Dentro de grupos	97.7	103.0	0.9		
	Total	113.4	109.0			

Tabla 33

Descriptivos 6									
FACTORES		N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Edad	Soltero	43	30.0	7.0	1.1	27.9	32.1	21.0	47.0
	Casado	38	44.6	9.6	1.6	41.4	47.7	21.0	64.0
	Unión Libre	11	31.3	6.6	2.0	26.9	35.7	24.0	43.0
	Divorciado	10	46.9	7.8	2.5	41.3	52.5	35.0	59.0
	Separado	4	38.0	14.8	7.4	14.5	61.5	28.0	60.0
	Sociedad en convivencia	1	52.0					52.0	52.0
	Otro	3	44.0	15.7	9.1	5.0	83.0	26.0	55.0
	Total	110	37.6	11.1	1.1	35.5	39.7	21.0	64.0
Despers	Soltero	43	2.0	0.6	0.1	1.8	2.2	1.0	3.8
	Casado	38	1.9	0.6	0.1	1.7	2.1	1.0	3.3
	Unión Libre	11	2.2	0.8	0.2	1.7	2.7	1.0	3.5
	Divorciado	10	1.5	0.5	0.1	1.2	1.9	1.0	2.5
	Separado	4	2.6	1.0	0.5	1.0	4.2	1.5	3.8
	Sociedad en convivencia	1	1.0					1.0	1.0
	Otro	3	2.0	0.7	0.4	0.4	3.6	1.3	2.5
	Total	110	2.0	0.6	0.1	1.8	2.1	1.0	3.8
T. depresion	Soltero	43	1.8	1.1	0.2	1.5	2.2	1.0	5.0
	Casado	38	1.6	0.9	0.1	1.3	1.8	1.0	5.0
	Unión Libre	11	1.6	0.8	0.2	1.1	2.2	1.0	3.3
	Divorciado	10	1.9	0.9	0.3	1.2	2.5	1.0	3.3
	Separado	4	2.2	1.0	0.5	0.5	3.8	1.0	3.3
	Sociedad en convivencia	1	5.3					5.3	5.3
	Otro	3	1.9	1.5	0.9	-1.9	5.7	1.0	3.7
	Total	110	1.8	1.0	0.1	1.6	2.0	1.0	5.3

Tabla 34

En cuanto al estado civil las personas que viven en sociedad por conveniencia tienen un promedio de 52 años y presentan mayores trastornos de depresión con respecto a los demás (5.3), sin embargo, son los que muestran un menor promedio en cuanto a la despersonalización (1.0).

Los solteros sin embargo muestran mayor promedio en ese mismo factor (2.6).

ANOVA 7

Se correlacionaron en este análisis los factores con respecto al hecho de pertenecer a un sindicato:

ANOVA 7						
FACTORES	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
Extro-Intro	Entre grupos	4.23	1.00	4.23	7.81	.006
	Dentro de grupos	58.53	108.00	0.54		
	Total	62.77	109.00			
Ctr Suerte	Entre grupos	2.84	1.00	2.84	4.38	.039
	Dentro de grupos	69.91	108.00	0.65		
	Total	72.75	109.00			
Ctrl Superiores	Entre grupos	3.70	1.00	3.70	5.36	.023
	Dentro de grupos	74.55	108.00	0.69		
	Total	78.25	109.00			
Esf Perso	Entre grupos	2.89	1.00	2.89	6.27	.014
	Dentro de grupos	49.78	108.00	0.46		
	Total	52.67	109.00			
T. Sueño	Entre grupos	5.02	1.00	5.02	6.38	.013
	Dentro de grupos	85.05	108.00	0.79		
	Total	90.07	109.00			
T Gastro	Entre grupos	5.00	1.00	5.00	8.09	.005
	Dentro de grupos	66.67	108.00	0.62		
	Total	71.67	109.00			
Psiconeurot	Entre grupos	5.94	1.00	5.94	9.55	.003
	Dentro de grupos	67.11	108.00	0.62		
	Total	73.05	109.00			
T. Dolor	Entre grupos	14.38	1.00	14.38	9.13	.003
	Dentro de grupos	170.14	108.00	1.58		
	Total	184.52	109.00			
T. Ansiedad	Entre grupos	7.94	1.00	7.94	6.17	.014
	Dentro de grupos	138.91	108.00	1.29		
	Total	146.85	109.00			
T. Depresion	Entre grupos	4.90	1.00	4.90	4.88	.029
	Dentro de grupos	108.46	108.00	1.00		
	Total	113.36	109.00			

Tabla 35

Descriptivos 7									
FACTORES	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Extro-Intro	Si	11	5.3	0.6	0.2	4.9	5.7	4.00	6.00
	No	99	4.7	0.7	0.1	4.5	4.8	2.75	6.00
	Total	110	4.7	0.8	0.1	4.6	4.9	2.75	6.00
Ctr ISuerte	Si	11	1.4	0.7	0.2	0.9	1.8	1.00	3.25
	No	99	1.9	0.8	0.1	1.7	2.1	1.00	4.25
	Total	110	1.8	0.8	0.1	1.7	2.0	1.00	4.25
Ctrl Superiores	Si	11	1.7	0.7	0.2	1.3	2.1	1.00	2.75
	No	99	2.3	0.8	0.1	2.1	2.5	1.00	4.75
	Total	110	2.3	0.8	0.1	2.1	2.4	1.00	4.75
Esf Perso	Si	11	5.4	0.6	0.2	5.0	5.9	4.50	6.00
	No	99	4.9	0.7	0.1	4.8	5.0	2.50	6.00
	Total	110	4.9	0.7	0.1	4.8	5.1	2.50	6.00
T. Sueño	Si	11	2.7	1.0	0.3	2.0	3.4	1.25	4.50
	No	99	2.0	0.9	0.1	1.8	2.1	1.00	4.50
	Total	110	2.0	0.9	0.1	1.9	2.2	1.00	4.50
T Gastro	Si	11	2.2	0.9	0.3	1.6	2.9	1.00	3.67
	No	99	1.5	0.8	0.1	1.4	1.7	1.00	6.00
	Total	110	1.6	0.8	0.1	1.4	1.8	1.00	6.00
T. Ansiedad	Si	11	2.8	1.7	0.5	1.6	3.9	1.00	6.00
	No	99	1.9	1.1	0.1	1.6	2.1	1.00	5.00
	Total	110	2.0	1.2	0.1	1.7	2.2	1.00	6.00
T. Depresion	Si	11	2.4	1.4	0.4	1.5	3.3	1.00	5.33
	No	99	1.7	1.0	0.1	1.5	1.9	1.00	5.00
	Total	110	1.8	1.0	0.1	1.6	2.0	1.00	5.33

Tabla 36

Las personas que pertenecen a un sindicato muestran mayor extroversión (5.3), mayor esfuerzo personal (5.4), presentan mayores trastornos del sueño (2.7), gastrointestinales (2.2), de ansiedad (2.8) y de depresión (2.4) que las personas que no pertenecen a un sindicato.

Por otro lado, las personas que no pertenecen a un sindicato confían más en que la suerte o el destino le puede ayudar más, como que su destino puede estar en manos de otras personas, como sus superiores o incluso Dios.

No existen diferencias significativas en cuanto a los factores y si la muestra de trabajadores presenta algún padecimiento de enfermedades.

Capítulo 7 Discusión y conclusiones

Las personas interpretan el entorno en el que se desenvuelven y esta interpretación de la percepción que tienen del medio que los rodea harán que sus comportamientos sean diferentes y afectará las respuestas que emitan en consecuencia de acuerdo con Hellriegel (2009).

La percepción es el proceso que siguen las personas para seleccionar, organizar, interpretar y responder a la información que les llega del mundo que las rodea.

Al respecto el mismo autor, mencionado en Uribe (2015) hay aspectos que deben analizarse:

- Ψ El constructo Clima Organizacional está basado en el supuesto de que los individuos de un subsistema u organización tienen percepciones similares acerca del clima sin reconocer que en forma potencial existen muchos climas como personas en la organización.
- Ψ Existe una confusión respecto a si el clima se refiere a atributos de la organización o a los de las personas, este aspecto es complejo sobre todo porque la medición del clima se realiza a través de las percepciones.
- Ψ Existe una posible redundancia o superposición entre Clima Organizacional y otras variables como la satisfacción laboral.

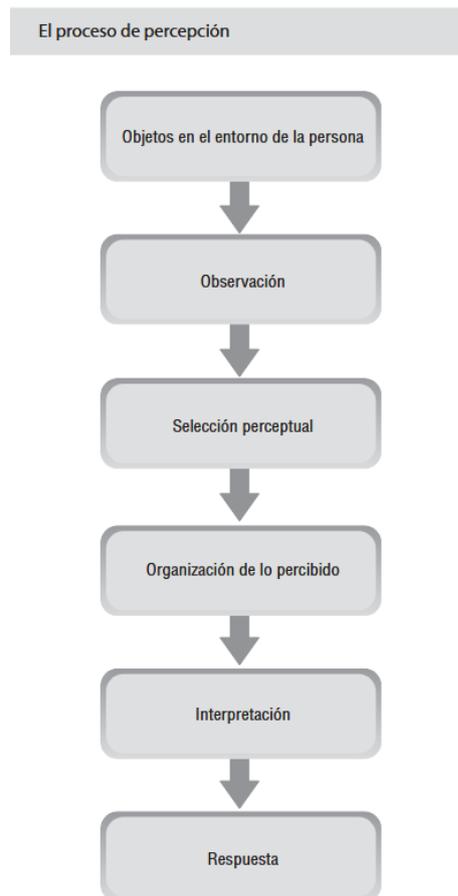


Fig. 7 Proceso de la percepción.

En la figura 7, podemos observar que distintas personas suelen percibir una misma situación de manera diferente, tanto en términos de lo que seleccionan en su percepción como de la forma en que organizan e interpretan aquello que han percibido.

La definición de percepción que William James mencionado en Bartley (1978) fue; “que la conciencia de las cosas materiales que representan a los sentidos y los procesos sensoriales y reproductores del cerebro combinados son los que proporcionan el contenido de nuestras percepciones”

Y aunque la percepción se puede definir como un proceso equiparable a la discriminación o la diferenciación y observación, y se restringe a los aspectos que

se refieren a la experiencia, tienen ciertas implicaciones conductuales. La percepción de objetos situaciones y relaciones está frecuentemente correlacionada con reacciones externas particulares.

El comportamiento que los trabajadores tienen en función del Clima Organizacional estará en función de la percepción que cada persona tenga en el momento, en esta propuesta es fundamental la afirmación de Likert mencionado en Bruner et. al. quien sostiene que "la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta y al respecto menciona cuatro factores principales que influyen sobre la percepción del Clima Organizacional y por consiguiente de su satisfacción hacia el trabajo:

1. Los parámetros ligados al contexto, la tecnología y la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del trabajo es del clima de la organización.

Entonces, el Clima Organizacional no solo está definido por las características de cada organización, que en su momento solo le han llamado "ambiente organizacional" sino también por las percepciones que cada trabajador tiene del medio ambiente y que cada uno desempeña en sus labores de manera específica y que a su vez estas percepciones están influidas por sus aspectos culturales, formación y educación propios de cada individuo.

Las organizaciones son frías y están rodeadas por tecnología y ambientes totalmente controlados, diseñadas por especialistas dedicadas al estudio de la ergonomía con el fin de crear ese "ambiente agradable" que le permita al trabajador encontrarse con un sitio que le invite a la productividad en el mejor de los casos.

Podríamos decir que las condiciones están dadas para que esto funcione de manera correcta, cuando ese ambiente es abordado por el ser humano, animal de costumbres, llamado así por la Northeastern University de Boston (EE.UU.), un individuo interdependiente, jerárquicamente organizado, delimitado por las normas y políticas empresariales, incluyente en la minoría de los casos, así también como un animal social que busca agruparse en familias, comunidades y Estados, tal como lo apuntaba Aristóteles (384-322, a. de C.).

En ese ambiente tan rico en la diversidad, se generará entonces el clima laboral adecuado para el correcto funcionamiento de la empresa, el cual será la consecuencia del estado motivacional del individuo como ser autónomo en algunos casos autómata. Estas motivaciones como lo comenta Bourdieu son la matriz estructurante de las percepciones y apreciaciones y qué él mismo contribuye a producir, de tal suerte que el hombre mismo tiene esa capacidad de adaptarse a su medio pero al mismo tiempo se convierte en la parte generadora de ese mismo ambiente.

En la época de la pandemia, las personas por seguridad trabajaron en la modalidad "home office", un ambiente que no estaba preparado para tal función, Villavicencio (UNAM 2020) comenta que más del 80% de las personas que trabajaron bajo estas condiciones nunca lo habían experimentado lo que generó tendría que enfrentar a otro tipo de clima laboral, rodeado de incomodidades tanto

tecnológicas (internet), de mobiliario etc., en este período de adaptación se generó depresión, ansiedad, daños fisiológicos y problemas interpersonales a tal grado que en 2021 se incrementó la tasa de divorcios en un 61.4% (INEGI 2022).

Lo anterior nos lleva entonces a reflexionar:

- Ψ El clima laboral generado en un contexto productivo influye de manera determinante para que el empleado se encuentre de acuerdo con su percepción, y definir si se encuentra satisfecho o no.
- Ψ El empleado es el motor generador de este mismo clima laboral del que es participe, es él mismo quién determina si existen las condiciones adecuadas para sentirse satisfecho.
- Ψ Los signos y síntomas del SDO aparecerán constantemente cuando existen las condiciones desfavorables en el clima laboral, en ocasiones el empleado no será capaz de racionalizarlas dado que su grado de adaptación es tan intenso que solamente reaccionará ante situaciones graves.

Conclusiones:

En los resultados antes presentados se destacó que las personas que tienen mayor edad y antigüedad en la empresa son mucho más conscientes y reflejan mayor moralidad y mucho mayor desgaste emocional que las personas más jóvenes ya que ellos reflejan menos indicadores de ansiedad.

Maslach y Jackson (1981) en su descripción de las variables individuales de finen que las mujeres son las que predominantemente tienen mayor agotamiento e ineficacia emocional, lo cual este estudio lo refirma dado que presentan mayor

desgaste emocional presentan mayores trastornos de sueño y mayor depresión, sin embargo, se sienten más aceptadas que las personas de sexo masculino.

Así mismo las personas que tienen un puesto que influye directamente en los resultados de la empresa tales como finanzas y mercadotecnia, son los que presentan mayores trastornos de sueño.

De manera general las personas que presentan insatisfacción en el logro o bien que no visualizan una adecuada realización de su trabajo, en especial en el puesto de asistente, presentan mayores síntomas de Burnout, reflejadas en trastornos gastrointestinales, de sueño, ansiedad y depresión, lo que genera reacciones psicósomáticas que se encadenan con otra sintomatología.

Por lo anterior confirmo que se aprueba la hipótesis alterna, la cual expone si existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y Salud Ocupacional con variables de tipo clasificatorio en una muestra de trabajadores mexicanos.

Limitaciones

Tal como lo mencionan los autores descritos en este capítulo y dado que la Satisfacción Laboral en función del Clima Organizacional, dependerá exclusivamente de la percepción de los trabajadores, las mediciones de este tipo de investigación tienen que ser permanentes con el fin de adaptar las condiciones adecuadas para generar mejor productividad y por lo tanto disminuir considerablemente el SDO.

Referencias

- Aguilar, D. (2009) **La teoría de las Organizaciones**, Tesina emagister
- Álvarez, F. y Faisal, E. (2012). **Salud Ocupacional**. Guía práctica. Bogotá: editores de la U.
- Aziri B. **Job satisfaction a literature review management research and practice** vol. 3 issue 4 (2011) PP: 77-80
- Barnard, Ch. (2014) **Organization and Management select papers**. Edit by Kenneth Thompson Vol. VII Routledge London and New York.
- Bartley S. (1978) Principios de percepción, Edit. Trillas México D.F.
- Bourdieu, P. (1988) **La distinción. Crítica social del juicio**, Altea Taurus/alfaguara. Madrid
- Bourdieu, P. (1984). **Homo academicus**. Paris: Ed de Minuit.
- Bourdieu, P. (1991). **El sentido práctico**. Madrid: Taurus.
- Blanch, J. M. (2001). **Empleo y desempleo: ¿viejos conceptos en nuevos contextos?** En: Trabajo individuo y sociedad. Perspectivas Psicológicas sobre el futuro del trabajo (eds Agulló y Ovejero). Madrid: Pirámide. pp. 27-48
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1990). **Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales**. México, D.F: Trillas.p. 522
- Brunet, L. (1987) **El Clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias**. México Trillas hd58.7 b7818
- Bruner L. (1992) El Clima en las organizaciones
- Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno del niño (2003)** obtenido de: http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=98&Itemid=131&lang=es
- Centros para el control y la prevención de enfermedades (2012). obtenido de: <https://www.cdc.gov/spanish/niosh/ab-sp.html>
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrjZUIGvidjtY8qlb_D8Qt.;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1663577735/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.cdc.gov%2fspanish%2fniosh%2findex.html/RK=2/RS=n5m2N_AhP_z58nm3n9vKFnbfk-
- Chiavenato, I. (1999) **Administración de recursos humanos, Mc Graw Hill quinta edición pp 4-5**
- Chiavenato, I. (2009) **Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones Mc Graw Hill segunda edición p. 496, p.447.**
- Darrigrande, JoséLuis; Durán K. **Síndrome de Burnout y sintomatología depresiva en profesores:Relación entre Tipo de**
- Díaz, D., Hernández, E., y Rolo, G.(2012) **Carga mental de trabajo**. España: Editorial Síntesis.
- Diccionario Etimológico español en línea, (2017) obtenido de: <http://etimologias.dechile.net/>
- Docencia y Género en Establecimientos Educativos Subvencionados de Santiago de Chile. Rev Iberoam sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educ. 2012;10(3):73–87.
- Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. Factores Psicosociales y de salud Recuperado en julio 2022 de: <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Durante, I., Sánchez, G. (2011). **La ética en el área de salud**. En J. Morales, G. Nava, J. Esquivel, I. Díaz, **Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre** (Primera Ed., p. 40) México UAEH, obtenido de: <https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/Juramento-Hipocr%C3%A1tico-a-la-actualidad/5432071.html>
- Forehand G.A., Gilmer B. (1964). **Environmental Variation in studies of organizational behavior**. Psychological Bulletin.
- Freudenberger, H.J. (1989). **Burnout: Past, present and future concerns**. Loss, Grief and Care 3 (2) 1-10

- Gil-Monte P. (2003) **Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?** Rev Psicol del Trab y las Organ. 19:181–97. 20.
- Gil-Monte, P. R. (2005) **El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.** Madrid. Pirámide. p. 186.
- Gil-Monte P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional.* Rev Per Med Exp Salud Pública. 29(2):237-41.
- Grau, J. y Hernández, E. (2005) **Psicología de la salud: aspectos históricos y conceptuales.** En E.
- Hellriegel D., Slocum J. (2009). *Comportamiento Organizacional* 12ª edición Cengage Learning Editores. CDMX México S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc..
- Hernándezy J. Grau (comps) **Psicología de la salud: fundamentos y aplicaciones.** Guadalajara, México: Centro Universitario en ciencias de la salud. Pp. 33-84.
- González, T. (2016). **Clima laboral, salud ocupacional y productividad en México y Centroamérica, estudios comparativos transculturales.** Tesis UNAM Facultad de Psicología.
- Guerra de Macedo, C. (2002). **La salud pública en las Américas:** documento conceptual y operacional. En Educación en salud pública: nuevas perspectivas para las Américas (pp. 3-16). Washington D.C.: OPS/OMS.
- Guifrida, A., Iunes, R. y Savedoff, W (2002) **Occupational risk in Latin America and the Caribbean; economic and health dimensions.** Health Policy and Planning. 17(23), 5-46.
- Hellriegel, D. Slocum J.W. Jr **Comportamiento Organizacional,** Thompson décima edición
- Hernaldo, R. A. Blas G. A. C. **Diseño y validación de un modelo de medición de Clima Organizacional basado en percepciones y expectativas.** Ensayo Departamento de Ingeniería industrial, Univerisdad del Bio-Bio de Concepción.
- Hernández et al., (2007) **El síndrome de Burnout una aproximación a su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos de medición.** Recuperado el 21 de agosto 2012 de
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social – STPS. (s.f.) **Riesgos de trabajo registrados en el IMSS.** Consultado el 12 de octubre de 2019 en <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/riesgos.htm>. México.
- INEGI (2022) **Comunicado de prensa núm. 561/22 28 de septiembre 2022 pp. 1-17** Documento en línea] disponible en: <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/EstDiv/Divorcios2021.pdf>
- Kerlinger, F. N. Lee H. (2002) **Investigación del comportamiento.** Cuarta edición Mexico McGraw Hill bf76.5 k45
- Kinicki, A, Kreitner, R. (2003) **Comportamiento organizacional, conceptos, problemas y prácticas** McGraw-Hill Interamericana de España México, D.F.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2001). **Burnout and health. Handbook of health psychology,** pp. 415-426.
- Manduate, L Medina, F. (2005) **Gestión del Conflicto, negociación y mediación.** Psicología Pirámide
- Martínez, M. (2006). **La investigación cualitativa** (síntesis conceptual). Revista IIPSI, 9, 123-146.
- Martínez A. (2010). **El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.** Vivat Acad. p.112:1–40. 21.
- Marx, C. (1991). **El Capital.** Tomo I. Vol I, II y III. México: Siglo XXI.
- Maslach, C. y Goldberg, J. (1998). **Prevention of Burnout: New perspectives.** Applied and preventive psychology (7) pp. 63-74.
- Navarro, E., Linares, C. y Montañana, A. (2010). *Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de*

la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). Revista de la Construcción. Vol. 9 No 1 [Documento en línea] disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rconst/v9n1/art02.pdf>

Navarro, V. (1998). **Concepto actual de la salud pública**. En Martínez, F., Castellanos, P. L., Navarro, V., Salud Pública (pp. 49-54). Ciudad de México:Mc Graw-Hill.

Norma Oficial Mexicana, **NOM-035-STPS-2018**, SEGOB Diario Oficial de la Federación 23 de octubre de 2018.

OCC, On line Carrer Center (2019) Documento en línea, recuperado de <https://www.occ.com.mx/blog/75-los-profesionistas-mexicanos-esta-satisfecho-situacion-laboral-actual>

OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2021), **Hours worked** [Documento en línea]. Disponible: <https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm>

OMS, Organización Mundial de la Salud (1948). **Constitución de la Organización Mundial de la Salud** [Documento en línea]. Disponible: http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf ;<http://concepto.de/salud/#ixzz4dKldA6vE>

OMS, Organización Mundial de la Salud (1993). **Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades** CIE-10. Washington D. C.: Autor.

OMS, Organización Mundial de la Salud (2017).

OMS, Organización Mundial de la Salud (2020). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

OIT, Organización Internacional del Trabajo, (2017). Congreso Mundial de la Salud, Singapur, obtenido de: <https://www.ilo.org>.

Perea, R. (2011). **Bases conceptuales de la educación para la salud y la calidad de vida**. En Educación para la salud y calidad de vida. (R. Perea, ed.) España:Díaz de santos. pp 1-24

Quero, V. M. (2010) TELOS, **Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales**, Universidad Rafael Bellosó Chacín Vol. 12 (2) pp. 248-252.

Real Academia Española. (2014) 23ª Edición Madrid

Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia Universidad El Bosque Bogotá, Colombia, vol. 16, núm. 32, enero-junio, 2016, pp.103-127

Revista Internacional de Sociología (RIS) Tercera Época, N° 42, Septiembre-Diciembre, 2005, pp. 181-19

Rodríguez, A.A. (1993) **El diagnóstico del Clima Organizacional como herramienta para incrementar la productividad en la empresa**. Tesis Fac. de Economía U.N.A.M.

RIS [online] 2017, 75 (3), e067. REVISTA INTERNACIONAL DE SOCIOLOGÍA. ISSN-L: 0034-9712

doi: <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2017.75.3.15.115>

Rodríguez, A. (1998) **Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones**. España Pirámide

Rodríguez, D (2004). "**Diagnóstico Organizacional**", 6ª edición (2004). Ediciones Universidad Católica de Chile, Chile.

Ruiz S. A. (1987) **Salud ocupacional y productividad**, Noriega editores/Limusa. México hd7261 R75

Rvte.es (2020) <https://www.rtve.es/noticias/20200323/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>

Salud Ocupacional: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Ginebra, 1984 vigente. Factores de riesgo:DOF. Proyecto norma 035 STPS, 23 de octubre 2018

San Martín, H. y Pastor, V. (1989). **Economía de la salud. Teoría social de la salud**. Madrid: Mc Graw-Hill.

Tagiuri, R. & Litwin, G. H. (1968) (Eds.). **Organizational climate: Explorations of a concept**. Boston: Harvard University Press,

Taylor F,W. (1981) **Principios de la administración científica, octava edición NY. El ateneo**

Uribe-Prado J.F. (2007). **Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): un instrumento de Burnout para mexicanos.** *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 26, N. 1 2007, versión electrónica recopilada el 24 de septiembre de 2012 del sitio: http://69.167.133.98/cincelse/Revista/gratuita/Rev_26_N1_cap1.pdf

Uribe-Prado J.F. (2008) **Psicología de la salud ocupaconal en México.** México U.N.A.M.

Uribe-Prado J.F., García Saiso, A. Richardo-Alpizar, C.N. Retiz-Cabrera, A. (2008) **Perfil Psicosomático y desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario con escala EMEDO.** *Revista ciencia & Trabajo*, n. 30 143-150 (versión electrónica) recuperada del sitio web: http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/URIBE-GARCIA-PICHARDO-ETAL.pdf

Uribe-Prado J.F. (2015) **Clima y ambiente organizacional.** México Manual Moderno pp 39-41

Uribe-Prado J.F. (2016) **Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad.** México Manual Moderno pp.

Villavicencio E. (2020) **El confinamiento y home office,** [Documento en línea]. Disponible: https://www.fundacionunam.org.mx/unam-al-dia/_trashed-2/

Zepeda F. (1999) **PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Valencia O. (2000) **Clima Organizacional: una comparación entre trabajadores administrativos y trabajadores sindicalizados.** Tesis Fac. de Psicología U.N.A.M. pp

Velasco D. (2000) **Habitus,** democracia y acción popular, la sociología de Pierre Bourdieu aplicada a un estudio de caso. México ITESO ht151 v4 BCen

Valencia, (2000) **Clima organizacional, una comparación entre trabajadores administrativos vs. Sindicalizados.** Tesis de Licenciatura Fac. de Psicología

Werter

ANEXOS

ANEXO 1

DOF: 23/10/2018

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

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en los artículos 40, fracciones I y XI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo, de la Ley Federal del Trabajo; 1o., 3o., fracción XI, 38, fracción II, 40, fracción VII, 41, 47, fracción IV, 51, primer párrafo, 62, 68 y 87 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 5o., fracción III, 7, fracciones I, II, III, IV, V, VII, IX, XI y XII, 8, fracciones I, III, V, VIII, X y XI, 10, 32, fracción XI, 43, 44, fracción VIII, y 55, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y 5, fracción III, y 24 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y

CONSIDERANDO

Que conforme a lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, para su aprobación, y que el citado Comité lo consideró procedente y acordó que se publicara como Proyecto en el Diario Oficial de la Federación;

Que de acuerdo con lo que determinaban los artículos 69-E y 69-H, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Proyecto correspondiente fue sometido a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, quien dictaminó favorablemente en relación con el mismo;

Que de conformidad con lo señalado por el artículo 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se publicó para consulta pública por sesenta días naturales en el Diario Oficial de la Federación de 26 de octubre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, a efecto de que en dicho período los interesados presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo;

Que habiendo recibido comentarios de veintidós promoventes, el Comité referido procedió a su estudio y resolvió oportunamente sobre los mismos, por lo que esta dependencia publicó las respuestas respectivas en el Diario Oficial de la Federación de 26 de mayo de 2017, con base en lo que dispone el artículo 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Que derivado de la incorporación de los comentarios procedentes presentados al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, así como de la revisión final del propio proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y

Que en atención a las anteriores consideraciones, y toda vez que el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Primera Sesión Ordinaria de 2017, otorgó la aprobación respectiva, se expide la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional
8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
9. Unidades de verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía
13. Concordancia con normas internacionales

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

1. 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.

2. Campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, de acuerdo con lo siguiente:

a) Para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de

la presente Norma;

b) Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma, y

c) Para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma.

Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes: 5.1 inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), subinciso 2), e) y g); y 5.7 inciso d).

3. Referencias

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente Norma se deberán consultar las siguientes normas oficiales mexicanas y la norma mexicana, vigentes, o las que las sustituyan:

3.1 NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

3.2 NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.

3.3 NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.

4. Definiciones

Para efectos de esta Norma, se consideran las definiciones siguientes:

4.1 Acontecimiento traumático severo: Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

4.2 Apoyo social: Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

4.3 Autoridad laboral: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría que realizan funciones de inspección y vigilancia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes de las entidades federativas, que actúen en auxilio de aquéllas.

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

4.5 Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo: La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las

condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

4.6 Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

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

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

4.8 Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.

4.9 Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

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

4.11 Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

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

5. Obligaciones del patrón

5.1 Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

Ver Guía de Referencia IV, en donde se da un ejemplo de la política de prevención de riesgos psicosociales.

5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.1, inciso a), y 7.2, de esta Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.

5.3 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con lo señalado en los numerales 7.1, inciso b), 7.2 y 7.3, respectivamente, de la presente Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

5.4 Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, con base en lo dispuesto por el Capítulo 8 de la presente Norma.

5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa. Ver Guía de referencia I.

5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, a que se refiere el numeral 7.1 y 7.2 de esta Norma, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma.

Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- a) La política de prevención de riesgos psicosociales;
- b) Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
- c) Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
- d) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
- e) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y
- f) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

5.8 Llevar los registros sobre:

- a) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
- b) Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la

identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y

c) Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

6. Obligaciones de los trabajadores

6.1 Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.

6.2 Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.

6.3 Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.

6.4 Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.

6.5 Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

6.6 Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.

6.7 Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

7.1 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán realizarse de conformidad con lo siguiente:

a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y

b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.

7.2 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:

a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo

adicional de adaptación;

b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;

c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto;

d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;

f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y

g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en

acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y

3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

- a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y
- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

7.4 Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, cualquier método que contemple lo siguiente:

- a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda, y 7.5 de la presente Norma;
- b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
- c) La manera de evaluar los cuestionarios, y
- d) Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

Ver Guías de referencia II o III.

7.5 Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en caso de no utilizar los establecidos en las Guías de referencia II y III de esta Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;
- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
 - 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1) De ajuste absoluto con los índices:
 - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
 - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o

III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;

2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y

3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y

e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

7.6 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan.

7.7 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

a) Datos del centro de trabajo verificado:

1) Nombre, denominación o razón social;

2) Domicilio;

3) Actividad principal;

b) Objetivo;

c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;

d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;

e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta

Norma,

f) Conclusiones;

g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y

h) Datos del responsable de la evaluación;

1) Nombre completo, y

2) Número de cédula profesional, en su caso.

7.8 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.

7.9 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.

8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable

8.1 Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:

a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;

b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y

c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los

miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

8.2 Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:

1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;

2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;

3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;

4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y

5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;

b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:

1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;

2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y

3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:

1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;

2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y

3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;

d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:

1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;

2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si

ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;

3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y

4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;

e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:

1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;

2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;

3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y

4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;

f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:

1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;

2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y

3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;

g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:

1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;

2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y

3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;

h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:

1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;

2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y

3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e

i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:

1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;

2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y

3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

8.3 Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control,

éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.

8.4 El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener:

- a) Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;
- b) El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;
- c) Las fechas programadas para su realización;
- d) El control de los avances de la implementación del programa;
- e) La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y
- f) El responsable de su ejecución.

8.5 El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.

b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o

c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

9. Unidades de verificación

9.1 El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.

9.2 Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.

9.3 Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
 - 3) El domicilio completo;
 - 4) El teléfono, y

- 5) La actividad principal;
- b) Datos de la unidad de verificación:
 - 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El número de acreditación;
 - 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
 - 4) Su domicilio completo;
 - c) Datos del dictamen:
 - 1) La clave y nombre de la norma;
 - 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado;
 - 3) La fecha de verificación;
 - 4) El número de dictamen;
 - 5) La vigencia del dictamen;
 - 6) El lugar de emisión del dictamen;
 - 7) La fecha de emisión del dictamen, y
 - 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y
 - d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.

9.4 La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

10.1 Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

10.2 Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas, de conformidad con lo siguiente:

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que: Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: La promoción de un entorno organizacional favorable; La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención	

		<p>La prevención de la violencia laboral, y</p> <p>Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales.</p>	<p>de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	
--	--	--	--	--

<p>5.2; 7.1 a); 7.2; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes:</p> <p>Las condiciones en el ambiente de trabajo;</p> <p>Las cargas de trabajo;</p> <p>La falta de control sobre el trabajo;</p> <p>Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</p> <p>Interferencia en la relación trabajo-familia;</p> <p>Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</p> <p>La violencia laboral;</p> <p>El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contiene:</p> <p>Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el</p>	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de</p>	
--	---	---	---	--

		<p>numeral 7.2 de la presente Norma; La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; La manera de evaluar los cuestionarios, y Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>	<p>referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5. Esta disposición (numeral 7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los</p>	
--	--	--	---	--

		<p>Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <p>La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional;</p> <p>El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;</p> <p>Tiene medidas de consistencia interna que presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; 	<p>contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">o De ajuste absoluto con los índices:<ul style="list-style-type: none">· Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y· Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, yo De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y <p>Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p>		
--	--	---	--	--

		<p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; <p>Objetivo;</p> <p>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</p> <p>Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso. <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	---	--	--

<p>5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma;</p>	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>	
---	---	--	---	--

		<p>La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes:</p> <p>Las condiciones en el ambiente de trabajo;</p> <p>Las cargas de trabajo;</p> <p>La falta de control sobre el trabajo;</p> <p>Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</p> <p>Interferencia en la relación trabajo-familia;</p> <p>Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</p> <p>La violencia laboral;</p> <p>La evaluación del entorno organizacional favorable comprende:</p> <p>El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;</p> <p>La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;</p> <p>La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;</p> <p>La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;</p> <p>La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y</p> <p>La evaluación y el reconocimiento del desempeño;</p> <p>El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como para la evaluación del entorno organizacional contempla:</p> <p>Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma;</p>	<p>tengan más 50 trabajadores. Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b), 7.2; 7.3; 7.4 y 7.5. Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; La manera de evaluar los cuestionarios, y Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional están validados conforme a lo siguiente:</p> <p>La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional;</p> <p>El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;</p> <p>Tiene medidas de consistencia interna que presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; <p>Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> - Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; 		
--	--	---	--	--

		<p>· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y</p> <p>· Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;</p> <p>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</p> <p>o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y</p> <p>Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>Datos del centro de trabajo verificado:</p> <p>o Nombre, denominación o razón social;</p> <p>o Domicilio;</p> <p>o Actividad principal;</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Objetivo;</p> <p>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</p> <p>Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <p>o Nombre completo, y</p> <p>o Número cédula profesional, en su caso.</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	--	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	Documental o entrevista	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;</p> <p>Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;</p> <p>Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y</p>	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
----------------	-------------------------	--	--	--

		<p>Comprenden las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, lo siguiente: En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, eo Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan;		
--	--	--	--	--

		<p>o Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;</p> <p>Respecto a las cargas de trabajo contempla:</p> <p>o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación;</p> <p>o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e</p> <p>o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;</p>		
--	--	---	--	--

		<p>En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello; o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y o Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones; 		
--	--	--	--	--

		<p>En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none">o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, yo El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables; <p>En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none">o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan;o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y o Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores; <p>Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores; 	<p>El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.</p>	
--	--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo; <p>En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores; o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral; 		
--	--	---	--	--

		<p>En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve:</p> <ul style="list-style-type: none"> o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo; o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y <p>Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas; o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación. 		
--	--	---	--	--

5.4, 8.3, 8.4 y 8.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <p>Cuenta con un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen;</p> <p>El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral contiene:</p> <p>Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;</p> <p>El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;</p> <p>Las fechas programadas para su realización;</p> <p>El control de los avances de la implementación del programa;</p> <p>La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y</p> <p>El responsable de su ejecución;</p>	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</p>	
---------------------	------------	--	--	--

	<p>El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes: Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable; Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen</p>	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>	
--	---	--	--

		<p>intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>		
5.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa.</p>	<p>Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

<p>5.6</p>	<p>Documental</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los trabajadores expuestos a violencia laboral y a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral.</p>	<p>Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el</p>	
------------	-------------------	--	--	--

			<p>servicio médico. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
--	--	--	---	--

5.7	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre:</p> <p>La política de prevención de riesgos psicosociales</p> <p>Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;</p> <p>Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;</p> <p>Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;</p> <p>Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y</p> <p>Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.</p>	<p>La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p> <p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
-----	------------	--	--	--

5.8	Documental	El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre: Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional; Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.	Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
-----	------------	--	---	--

10.3 Para la selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral y/o las unidades de verificación, con el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para la evaluación de la conformidad, se aplicará el criterio muestral contenido en la Tabla 1 siguiente:

Tabla 1

Muestreo por selección aleatoria

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

10.4 Las evidencias de tipo documental o los registros a que alude esta Norma podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.

11. Vigilancia

La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

12. Bibliografía

12.1 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

12.2 Ángel Lara Ruiz, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

12.3 Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Andalucía, España, UGT.

12.4 Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

12.5 Grazia Cassitto María, et al, (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.6 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización*. Organización Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

12.7 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona, España, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

12.8 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.

12.9 ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental work-load -- General terms and definitions.

12.10 ISO/NP 10075-1, Ergonomic principles related to mental work-load -- Part 1: General concepts, terms and definitions.

12.11 ISO 10075-2:1996, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 2: Design principles.

12.12 ISO 10075-3:2004, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload.

12.13 Kalimo Raija, et al. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.14 Leka, Stavroula. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.15 Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.

12.16 Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.

12.17 Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.

12.18 NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.

12.19 NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.20 NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.21 NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.22 NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.23 NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.

12.24 NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.25 NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.26 NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.27 NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.28 NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.29 NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.

12.30 NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.31 NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.32 NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.33 NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.34 NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.35 NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.36 NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.

12.37 NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2009.

12.38 NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.39 NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.40 NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.41 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.42 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.43 Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OIT-PNUD. (2003). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*, Santiago, Chile.

12.44 Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). *Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.45 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014. México.

12.46 Superintendencia de Seguridad Social. *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21. Manual de uso*. Gobierno de Chile.

13. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente con ninguna norma

internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al año siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Lo dispuesto por los numerales 5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 8.3, 8.4, 8.5, y Capítulo 7, entrará en vigor a los dos años siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a los cuatro días del mes de septiembre de dos mil dieciocho.- El Secretario del Trabajo y Previsión Social, Roberto Rafael Campa Cifrián.- Rúbrica.

Guía de Referencia I

EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y no es de cumplimiento obligatorio.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? ¿Asaltos? ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves? ¿Secuestro? ¿Amenazas?, o Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el		

acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

GR.I El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

a) Si todas las respuestas a la *Sección I Acontecimiento traumático severo*, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y

b) En caso contrario, si alguna respuesta a la *Sección I* es "SÍ", se requiere contestar las secciones: *II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento*, *III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento* y *IV Afectación*, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:

1) Cuando responda "SÍ", en alguna de las preguntas de la *Sección II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento*;

2) Cuando responda "SÍ", en tres o más de las preguntas de la *Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento*, o

3) Cuando responda "SÍ", en dos o más de las preguntas de la *Sección IV Afectación*.

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO

PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					

27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.

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

II.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.

II.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
 - 1) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
 - 2) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
 - 3) Explicar el objetivo de la evaluación;
 - 4) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
 - 5) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que

no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y

6) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

- 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
- 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:

1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

II.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 2 siguiente:

Tabla 2

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 3

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

		los colaboradores que supervisa	45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

c) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$

el trabajo					
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

II.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 4 siguiente:

Tabla 4
Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la

	violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*Burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

Guía de Referencia III

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

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

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

	y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

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

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

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

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

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

	mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					

53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros
trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

III.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de éstos. El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la Ecuación 1 siguiente:

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

En donde:

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

n es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, N=100, sustituyendo en la Ecuación 1,

tenemos:

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

La selección de los trabajadores deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área de trabajo, departamento, etc.

La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo.

III.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la Ecuación 1 de la presente Norma;

2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;

3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;

4) Explicar el objetivo de la evaluación;

5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;

6) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y

7) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;

2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;

3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;

4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;

5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y

6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y

2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el

tamaño mínimo de la muestra.

III.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

Tabla 5

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 6

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
Condiciones deficientes e insalubres		2, 4	
Trabajos peligrosos		5	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas	65,

		emocionales	66, 67, 68	
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14	
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16	
	Falta de control sobre el trabajo		Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
			Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
			Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
			Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20	
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34	
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41	
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72	
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64	
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48	

		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

c) Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$

el trabajo					
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

III.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 7 siguiente:

Tabla 7
Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de

	los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Evaluación específica: Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*Burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

Guía de Referencia IV EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;

Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que

garantiza la confidencialidad de los casos;

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;

Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y

Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:

a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;

b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;

c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;

d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;

e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;

f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;

g) Realizan planes de promoción interna, y

h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a

los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

ANEXO 2

Escala de Salud, Motivación y Adaptación a la empresa (ESMA)**Mi forma de ser en el trabajo...**

1	Si existe una discusión, espero pacientemente que todos se pongan de acuerdo F4+
2	Esta organización significa personalmente mucho para mí F20+
3	Siento que tengo pocas opciones de trabajo fuera de esta empresa F22+
4	Conservar mi empleo depende de los jefes F19+
5	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo F9-
6	Mi éxito depende de la suerte F15+
7	Me sentiría culpable si dejara esta organización ahora F21+
8	Si se llega como nuevo a una posición de poder en un grupo, se debe eliminar por completo a la gente que conformaba al grupo anterior F6+
9	Una persona audaz controla el mundo que le rodea F8+
10	No estoy tranquilo hasta que mi trabajo quede bien hecho F12+
11	Un buen empleo es cuestión de suerte F15+
12	Mentir es un atentado a la inteligencia F7-
13	Me gusta que lo que hago quede bien hecho F14+
14	En las discusiones, me catalogan como el más difícil de convencer F2-
15	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia a la empresa F20-
16	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo F9+
17	Soy una persona que conoce de arte, ciencia y literatura F5+
18	Mis pertenencias y escritorios son ordenados F3+
19	Mis resultados dependen de mí F18+
20	Disfruto cuando puedo vencer a otros F13+
21	Hoy, permanezco en esta organización por necesidad F22+
22	En cuanto empiezan a hablar de ciencia y política me aburro F5-
23	Me gusta resolver problemas difíciles F14+
24	Moralmente le debo mucho a esta organización F21+
25	El deporte favorito de la mayoría de los mexicanos es el fútbol F29+
26	No se debe difamar a nadie F7-
27	Para mentir hay que ser calculador F8+
28	Soy trabajador F12+
29	Realizo mi trabajo con tranquilidad F4+
30	Aún si fuera por mi beneficio no estaría bien renunciar F21+
31	En un puesto de líder es mejor ser temido que amado F6+
32	Es importante para mí hacer las cosas cada vez mejor F14+
33	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal F10+
34	Me avergüenza participar en público F1-
35	No se debe decir mentiras por insignificantes que estas sean F7-
36	Prefiero reservarme lo que pienso, a discutir con mis compañeros F1-

37	Tengo éxito si soy simpático F17+
38	Consigo lo que quiero si agrado a los demás F17+
39	Soy sociable con la gente F1+
40	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta F11+
41	No acostumbro un método para resolver problemas F3-
42	Si no hubiera perdido tanto tiempo en esta empresa, podría trabajar en otra F22+
43	Soy ordenado con mis pertenencias F3+
44	Una mentira se debe decir con seguridad F8+
45	El problema del hambre está en manos de los poderosos y nada puedo hacer al respecto F16+
46	Me es importante hacer las cosas lo mejor posible F14+
47	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes F11+
48	Que yo tenga mucho o poco dinero es cosa del destino F15+
49	Me gusta tomar decisiones en forma rápida y sin pensarlas demasiado F5-
50	El castillo de Chapultepec se encuentra en el Estado de Guerrero F29-
51	El éxito depende de mí F18+
52	Cuando estoy en mi trabajo me pongo de mal humor F1-
53	Me gusta demostrar afecto a las personas F2+
54	Mi éxito dependerá de lo agradable que soy F17+
55	Puedo mejorar mis condiciones de vida si tengo suerte F15+
56	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo F11+
57	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí F10-
58	Me comporto de manere fría y calculadora F2-
59	Me apasionan los avances científicos F5+
60	Ganarle a otros es bueno tanto en juego como en el trabajo F13+
61	Soy dedicado en las cosas que emprendo F12+
62	Cualquier mentira es irresponsable F7-
63	Mi éxito en el trabajo dependerá de que tan agradable sea yo F17+
64	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos F10+
65	"Las mañas" se deben usar con astucia y destreza para solucionar problemas F8+
66	Realmente siento míos los problemas de esta empresa F20+
67	Mi país está dirigido por pocas personas y lo que yo haga no cambia nada F16+
68	Mejorar mis condiciones de vida depende de las personas que tienen poder F19+
69	Soy simpático con la gente, incluso con quienes no me caen bien F2+
70	Frente a los trabajadores hay que saber disfrazarse de bien y ser hábil en fingir y disimular F6+
71	Conseguir un buen empleo depende de mis atributos F18+
72	Es importante para mi hacer las cosas mejor que los demás F13+
73	Es conveniente hacer el trabajo de tal forma que los subordinados dependan del jefe F6+
74	Me esfuerzo más cuando compito con otros F13+

75	El escudo de la bandera mexicana es una águila en un nopal F29+
76	El problema de la vivienda depende del gobierno F16+
77	Tengo inseguridad para expresar mis ideas F4-
78	Una vez que empiezo una tarea persisto hasta terminarla F12+
79	El problema de la contaminación está en manos del gobierno y lo que yo haga no cambia nada F16+
80	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado F9+
81	Prefiero hacer mis cosas y no depender de otros F4+
82	Obtener lo quiero depende de mí F18+
83	Mi sueldo dependerá de las personas que tiene el poder económico F19+
84	Me tiene sin cuidado ser perfecto para los demás F3-
85	Mi vida está controlada por los poderosos F19+
86	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo F9+
87	Siento que mi desempeño laborar sería mejor si tuviera otro tipo de empleo F11+
88	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo F10-
89	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta organización F20+
90	Considero que tengo sueño en exceso F23+
91	Me despierto sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión F23+
92	Tengo pesadillas que alteran mi tranquilidad al dormir F23+
93	Duermo pocas horas y en forma alterada F23+
94	Sufro intolerancia a diferentes alimentos F24+
95	Sufro vómitos F24+
96	Tengo molestias al ir al baño F24+
97	Me he desmayado recientemente F25+
98	Siento un nudo en la garganta F25+
99	Pierdo sensibilidad en ciertas partes del cuerpo F25+
100	Tengo dolores de cabeza F26+
101	Me duelen las articulaciones de brazos y piernas F26+
102	Me duele la espalda y el cuello F26+
103	Me siento desesperado F27+
104	Siento ansiedad F27+
105	Siento nervios y no sé porque F27+
106	Me siento deprimido F28+
107	Siento tristeza inexplicable F28+
108	Mis problemas personales me hacen llorar en silencio F28+
109	Edad
110	Sexo
111	Escolaridad
112	Puesto
113	Área
114	Pertenece a un sindicato
115	Sueldo
116	Antigüedad en la empresa

117	Estado civil
118	Padece alguna enfermedad importante

Conteste también las preguntas demográficas que se presentan en las hojas de respuesta GRACIAS.

ANEXO 3

FACTORES A EVALUAR EN EL CUESTIONARIO INDIVIDUAL V1 ESMA

	Factor Medido	Constructo original	Factores de medición	Reactivos	Área Global
1	Big Five	Cinco factores mexicanos de personalidad (Norman, 1970; Uribe, 2002)	Extroversión-Introversión	-34,- 36, 39,-52	Personalidad
2			Aceptabilidad-rechazo	- 14,53, -58,69	
3			Conciencia-inconciencia	18,- 41, 43,-84	
4			Estabilidad emocional-neurotismo	1,29, -77,81	
5			Apertura intelectual-limitación cultural	17,- 22, -49,59	
6	Maquiavelismo y manipulación	Maquiavelismo (Christie y Geis, 1970; Uribe, 2001)	Tácticas de influencia	8,31 70,73	Orientación de Pensamiento
7			Estrategias de manipulación	-12,- 26 -35,- 62	
8			Inmoralidad	9,27 44,65	
9	Burnout (desgaste emocional)	Burnout, síndrome de estar quemado (Maslach, 1981; Uribe, 2008)	Desgaste emocional	-5,16 80,86	Salud emocional
10			Despersonalización	33,- 57, 64,-88	
11			Insatisfacción de logro	40,47 56,87	
12	Motivación al Éxito	Motivación de logro (McClelland, 1953 ; Díaz-Loving, Andrade, La Rosa, 1989)	Orientación para trabajar	10,28, 61,78	Motivación
13			Competitividad	20,60, 72,74	
14			Orientación a la perfección	13,23 32,46	
15	Locus de control	Locus de control (Rotter, 1966; La Rosa, 1986)	Control de la Suerte	6,11 48,55	Creencias para el éxito
16			Control Superior	45,67 76,79	
17			Control por aceptación	37,38 54,63	
18			Esfuerzo personal	19,51, 71,82	
19			Control de terceros	4,68, 83,85	
20	Compromiso Organizacional	Compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1990; Littlewood, 2008)	Compromiso afectivo	2,-15, 66,89	Actitud hacia la empresa
21			Compromiso normativo	7,24, 30,	
22			Compromiso	3,21,	

			continuación	42	
23	Manifestaciones psicósomáticas	Manifestaciones psicósomáticas (American Psychiatric Association, 2013; Fernández y Fernández, 1998)	Trastornos Sueño	90,91, 92,93	Salud física y mental
24			T. Gastrointestinales	94,95, 96	
25			T. Psiconeuróticos	97,98, 99	
26			T. Dolor	100,1 01,10 2	
27			Ind. Ansiedad	103,1 04,10 5	
28			Ind. Depresión	106,1 07,10 8	
29	Factor invalidación	PSIME	Conocimiento cultural	25,- 50,75	Control de invalidación del cuestionario