



UNIVERSIDAD  
DON VASCO, A. C.

**UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.**

INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO QUE SE  
PRESENTAN EN LOS COLABORADORES DEL  
EMPAQUE AVO PRODUCE MÉXICO**

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**CARLOS JOHANN MOLINA OLALDE**

ASESORA: MTRA. ERIKA SEGOVIA FIGUEROA

URUAPAN, MICHOACÁN, A 10 DE MAYO 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.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	10
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos particulares	11
Operacionalización de variables	11
Justificación	14
Marco de referencia	15
CAPÍTULO 1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	17
1.1 NOM-035	17
1.1.1 Acontecimiento traumático severo	19
1.1.2 Apoyo social	20
1.1.3 Autoridad laboral	20
1.1.4 Centro de trabajo	21
1.1.5 Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo	21
1.1.6 Entorno Organizacional Favorable	21
1.1.7 Factores de Riesgo Psicosocial	22

1.1.8 Medidas de prevención y acciones de control	23
1.1.9 Política de prevención de riesgos psicosociales	23
1.1.10 Trabajador	24
1.1.11 Trabajo	24
1.1.12 Violencia laboral	24
1.2 Concepto de Factores de Riesgo Psicosociales	25
1.3 Identificación y análisis de los factores de riesgo	28
1.3.1 Ambiente de trabajo	28
1.3.1.1 Condiciones en el ambiente de trabajo	28
1.3.2 Factores propios de la actividad	28
1.3.2.1 Carga de trabajo	28
1.3.2.2 Falta de control sobre el trabajo	28
1.3.3 Organización del tiempo de trabajo	29
1.3.3.1 Jornada de trabajo	29
1.3.3.2 Interferencia en la relación trabajo-familia	29
1.3.4 Liderazgo y relaciones en el trabajo	29
1.3.4.1 Liderazgo	29
1.3.4.2 Relaciones en el trabajo	29
1.3.5 Violencia	30
1.3.5.1 Acoso, acoso psicológico	30

1.3.5.2 Hostigamiento	30
1.3.5.3 Malos tratos	30
1.4 Principales riesgos psicosociales	30
1.4.1 Estrés	30
1.4.2 Violencia laboral	31
1.4.3 Violencia Física	32
1.4.4 Violencia Psicológica	33
1.4.5 Acoso laboral	34
1.4.6 Acoso sexual	36
1.4.7 Inseguridad contractual	37
1.5 Beneficios de medir los factores de riesgo psicosociales	38
1.6 Características de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo	40
CAPÍTULO 2. EMPRESA	43
2.1 Concepto de empresa	43
2.2 Actividades de una empresa	48
2.2.1 Empresas del Sector Primario	48
2.2.2 Empresas del Sector Secundario o Industrial	49
2.2.3 Empresas del Sector Terciario o de Servicios	49
2.3 Estructura de una empresa	49
2.3.1 Microempresas	50

2.3.2 Pequeñas Empresas	50
2.3.3 Medianas Empresas	51
2.3.4 Grandes Empresas	51
2.4 Tipo de empresas	52
2.4.1 Según la Propiedad del Capital	52
2.4.1.1 Empresa Privada	52
2.4.1.2 Empresa Pública	52
2.4.1.3 Empresa Mixta	52
2.4.2 Según el Ámbito de Actividad	53
2.4.2.1 Empresas Locales	53
2.4.2.2 Empresas Provinciales	53
2.4.2.3 Empresas Regionales	53
2.4.2.4 Empresas Nacionales	54
2.4.2.5 Empresas Multinacionales	54
2.4.3 Según el Destino de los Beneficios	54
2.4.3.1 Empresas con ánimo de Lucro	54
2.4.3.2 Empresas sin ánimo de lucro	54
2.4.4 Según la Forma Jurídica	55
2.4.4.1 Unipersonal	55
2.4.4.2 Sociedad Colectiva	56

2.4.4.3 Cooperativas	56
2.4.4.4 Comanditarias	56
2.4.4.5 Sociedad de Responsabilidad Limitada	57
2.4.4.6 Sociedad Anónima	57
2.4.5 Tipos de Empresa en Economías de Mercado	58
2.4.5.1 Empresas de propiedad individual	58
2.4.5.2 Sociedad colectiva	59
2.4.5.3 Sociedad anónima	61
2.5 Finalidades sociales y económicas	62
2.5.1 Finalidad social externa	63
2.5.2 Finalidad social interna	63
2.5.3 Finalidad económica externa	64
2.5.4 Finalidad económica interna	64
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGIA, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>66</b>
3.1 Descripción metodológica	66
3.1.1 Enfoque Cuantitativo	66
3.1.2 Investigación no experimental	68
3.1.3 Estudio transversal	69
3.1.4 Alcance Descriptivo	70

3.2 Descripción de la población y muestra	76
3.3 Descripción del proceso de investigación	77
3.4 Análisis de resultados	78
3.4.3 Factores de riesgo psicosociales que afectan el nivel de riesgo de los trabajadores del Empaque AVO PRODUCE MÉXICO.	78
CONCLUSIONES	84
REFERENCIAS	86
BIBLIOGRAFÍA	86
HEMEROGRAFÍA	88
MESOGRAFÍA	89
ANEXOS	93

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los colaboradores del empaque AVO-PRODUCE MÉXICO, ubicado en la carretera Uruapan-Taretan, Michoacán; así como entender que es la NOM 035, los factores psicosociales de riesgo y el estrés, dando paso al reconocimiento de la importancia de los elementos mencionados en el ámbito laboral.

Se investigaron los factores psicosociales de riesgo que se presentan en los colaboradores del empaque AVO-PRODUCE MÉXICO en su ámbito laboral, mediante la metodología del enfoque cuantitativo, haciendo uso de un alcance de tipo comparativo y un estudio transversal.

Los sujetos tomados en cuenta para esta investigación serán los trabajadores de producción, encargados de área, auxiliares, personal administrativo y gerentes. La población está compuesta por ambos sexos, masculino y femenino; el personal comprende las edades entre 18 y 55 años de edad.

Los resultados obtenidos en el área de producción se encuentran en un nivel dentro del promedio normal de riesgo, mientras que en las áreas administrativas se detectó de un nivel alto a muy alto de riesgo. Por lo general, los niveles altos se deben a factores propios de la actividad, liderazgo y relaciones de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

El entorno laboral es un espacio a donde se acude a trabajar bajo determinadas circunstancias, lo cual brinda un desempeño favorable. Los factores psicosociales de riesgo, juegan un papel de suma importancia en este espacio ya que determinan muchos factores como la satisfacción, liderazgo, autosuficiencia y/o autonomía. Los factores psicosociales de riesgo determinan el comportamiento y el resultado final del trabajador, en la mayoría de los casos el estrés se considera de los padecimientos más comunes que presentan los trabajadores, esto debido a los altos niveles de riesgo, los síntomas pueden presentarse de manera somática y psicológica.

Se cree que durante muchos años el estilo y calidad de vida del trabajador no eran tomados en cuenta al momento de medir desempeño y satisfacción dentro de las empresa, hasta recientemente con la incorporación y regulación de la NOM 035, la cual se encarga de regular los factores psicosociales, dando como resultado una mejor calidad de vida dentro del espacio laboral. Además con lo mencionado anteriormente se evita uno de varios factores importantes, el estrés, entre trabajadores de los puestos más generales de la empresa hasta los más particulares.

En relación a la problemática expuesta, esta investigación se estructura en tres capítulos como se describe a continuación.

Debe señalarse que al inicio de esta investigación se habla acerca de la Norma Oficial Mexicana (NOM-035) el significado de lo que es, por medio de varias

fuentes; así como proporcionando un listado de definiciones que conforman esta norma, la definiciones dadas en este apartado se incluyen con el fin de tener una comprensión establecida de lo que es la NOM-035. Por consiguiente, se mencionan los factores psicosociales de riesgo, dando definiciones de cada uno, los temas que se utilizan para poder identificar y así también como mencionar y establecer los factores más comunes que se llegan a presentar en el ámbito laboral.

En los últimos dos apartados se menciona acerca de las características de los factores de riesgo en el trabajo y los beneficios que puede tener al analizar y prevenir estos factores.

Ahora bien en el siguiente apartado se habla acerca del segundo tema en esta investigación; que es la empresa, proporcionando definiciones de otros autores para así analizarlas. Debe señalarse que además se mencionan los tipos de empresa que existen iniciando desde el sector de actividad, según su tamaño, según propiedad de capital, según ámbito de actividad, según destino de los beneficios y últimamente según su forma jurídica y por último su finalidad social y económica. Dentro de este marco se da una definición a cada tipo y sus subtipos que posee cada uno.

Por último uno de los componentes más importantes de esta investigación se da a conocer en este último apartado, la metodología que se utilizó para realizar esta investigación así también como describiendo el enfoque, tipo de investigación, estudio, alcance, descripción de la población y muestra, proceso de investigación y por último el análisis de resultados lo cual le da un mejor sentido a esta investigación dándole coherencia y sustento. Dentro de los análisis de resultados dividieron los del

área administrativa y área de producción así también se presenta una estadística gráfica acerca de las sub áreas de producción y administración, analizando los factores de riesgo psicosociales y los niveles de riesgo que presentaban los trabajadores en la empresa AVO-PRODUCE MÉXICO.

## **Antecedentes**

En 2018, el DOF (Diario Federal Oficial de la Federación) define Factores de Riesgo Psicosocial, como todo aquello que puede provocar trastornos de ansiedad, trastornos 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.

De esta manera los factores de riesgo psicosociales son importantes en el desarrollo óptimo del empleado debido a las carencias, utilidades, espacios, herramientas y/o capacitación que la empresa le proporciona al empleado, sin embargo, factores como liderazgo, carga de trabajo, jornada laboral, relaciones con otros empleados, entre otros, tienen un papel fundamental en determinar si puede llegar a existir cualquier factor de riesgo psicosocial.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, cataloga los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea; y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica o social, del

trabajador.

En lo esencial, esta definición se remarca y alude a la forma en la cual está organizada una empresa, conforme exista un mejor manejo de personal, herramientas, espacio, maquinaria, etcétera, habrá una mayor probabilidad de que los factores de riesgo no afecten de manera negativa al trabajador, la forma en cómo percibe el trabajo, se percibe, trabaja y se desarrolla en él.

Romero, R. (1997), define la empresa como el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

La definición de empresa en este instante engloba a todo aquello en donde se comparte un espacio con determinadas personas, en sus respectivos roles, objetivos, tareas, para dar como finalidad un producto al público.

"Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados", es como García, J. y Casanueva, C. (2000) conciben a la empresa.

Es cierto que la empresa es un organismo en donde debe contar con apoyo laboral, material, roles, objetivos, cuidados, entre otros, esto con la finalidad de poder trabajar en un ritmo normal con margen a retraso, además de ofrecer algún tipo de producto o servicio de calidad al mercado general o un mercado particular para así poder recuperar alguna especie de inversión.

De enero a junio del 2020, en la Ciudad de México, México; Urubie, J. llevó a cabo una investigación en los trabajadores del sector público con el objetivo de mostrar de forma descriptiva y comparativa la prevalencia existente de los riesgos psicosociales en trabajadores mexicanos, utilizó estadística descriptiva, análisis de correlaciones de Pearson y ecuaciones estructurales, con el fin de identificar variables de riesgo psicosocial, las de mayor influencia y moderadores del Burnout. Aparte de identificar estos elementos el investigador pretende estudiarlos, controlar e intervenir en los factores identificados.

Se utilizó una muestra de varianza de género tomando en cuenta un total de 305 trabajadores mexicanos, 150 eran mujeres mientras los restantes 155 eran hombres, las edades de esta muestra iban desde los 23 años a los 73 años. El 60.3% contaba con licenciatura, 30.2% con maestría, 4.3% con doctorado y, el 5.2% con una especialidad. Para medir el desgaste ocupacional (Burnout) y las manifestaciones psicósomáticas se midieron con la escala EDO de Uribe-Prado (2008a) y los factores de riesgo psicosocial (demanda/control recursos) se midieron con la escala de la Norma 035 (GRIII) propuesto por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018).

La recolección de datos por medio de ambas pruebas aplicadas (EDO y GRIII) las respuestas fueron anónimas donde únicamente se utilizó la información estadística, al tener los resultados se introdujeron a programas de SPSS y AMOS 22 de IBM para un analista multivariable.

Conforme los resultados en el primer grupo se encuentran los valores muy

altos o en peligro: reconocimiento el desempeño deficiente (26.9%), trastornos de dolor (26.2%), violencia laboral (24.9%), jornada de trabajo extensa, liderazgo adverso y relaciones de trabajo deficiente (con 24.6% en los tres casos); en un segundo grupo con menor grado de riesgo: el desgaste emocional (19%), la despersonalización (17.7%), interferencia trabajo familia (17%) así como insatisfacción de logro (12.8%); finalmente, un tercer grupo con valores más pequeños de peligrosidad: trastornos de sueño (5.6%), indicador de ansiedad (3.9%), indicador de depresión (3.9%), trastornos gastrointestinales (1%) y trastornos psiconeuróticos (7%). Los valores mencionados anteriormente van de lo más alto a lo más bajo.

Se llegó a la conclusión de que los trabajadores muestran síntomas de desgaste emocional y trastornos de dolor, problemas de sueño y ansiedad, además se pudo afirmar que la jornada de trabajo extensa, la interferencia de las relaciones entre el trabajo y la familia generan desgaste emocional e insatisfacción de logro de manera combinada, teniendo como impacto inmediato trastornos de dolor, de sueño y de ansiedad; en menor medida afecta el reconocimiento deficiente del desempeño, el liderazgo adverso y las relaciones en el trabajo deficientes; la despersonalización del Burnout no es tan alta, además de que no existe gravedad con relación a depresión, trastornos gastrointestinales ni psiconeuróticos, y afortunadamente la percepción de violencia laboral no es alta.

En el año 2018, en la ciudad de Lima, Perú; Llanquecha y Marin realizaron una investigación llamada 'Factores de riesgo psicosociales de los conductores de una empresa de transporte', la cual se llevó a cabo para determinar los factores de

riesgo psicosociales de los conductores. El enfoque que se utilizó es cuantitativo con diseño descriptivo y alcance transversal. En esta investigación participaron 25 trabajadores de transporte público, se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento, además hicieron uso del instrumento del SUSESO-ISTAS21 versión corta, originaria de Dinamarca. La implementación de esta herramienta se dio debido a que ayuda evaluar y prevenir los factores de riesgo psicosociales. La recolección de datos se llevó a cabo por medio del cuestionario que fue aplicado a los 25 participantes. El registro y análisis de los datos fueron calificados e ingresados a una base de datos en Excel donde se llevó a cabo un conteo para realizar un análisis de resultados.

Cabe resaltar que dentro de esta investigación no se hizo mención de medición específica o factores riesgo psicosociales que se encontraron, proporcionaron información acerca de la empresa, trabajadores, requisitos a cumplir por parte de los trabajadores y proporcionar las tablas que utilizaron para medición y calificación de la prueba.

Por otro lado en el 2020, en la ciudad de Ambato, Ecuador; Crespo, C. Realizó una investigación titulada “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.”, con el objetivo de evaluar y analizar la influencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de dicha empresa. Para la obtención de resultados el autor implementó el cuestionario de FPSICO que consta de 44 preguntas, 89 ítems, aplicado a una totalidad de 60 personas. Los datos recolectados se analizaron e interpretaron mediante la prueba de chi cuadrado, además afirma que se aceptó la hipótesis nula de la investigación

que afirma que si existe relación entre los riesgo psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa.

Con los datos obtenidos se llegó a la conclusión que sí existía una relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral lo cual atribuye al cumplimiento de tarea asignadas dentro del ámbito laboral y definiendo que el desempeño laboral se encuentra en un nivel aceptable.

Dentro de este marco con la aplicación del FPSICO se evaluaron los riesgos psicosociales en donde se presentan niveles de riesgos ITA debido a la posibilidad de un problema existente, los factores identificados fueron los siguientes; participación y supervisión (70%), tiempo en el trabajo (48,3%) y relaciones y apoyo social (43,3%), la recomendación del autor fue la implementación del Manual de Técnicas de manejo de estrés.

Para finalizar en los resultados se llegó a la conclusión que el 56% indica un desempeño laboral excelente, 22% desempeño muy bueno, 11% desempeño bueno, 5% desempeño regular y el restante 5% inadecuado, este último 5% pertenece al factor de compromiso social y sentido de pertenencia.

## **Planteamiento del problema**

El estilo de trabajo en las empresas ha tenido un modelo tradicional durante muchos años, aun así conforme el paso del tiempo se ha notado una problemática dentro de este método actual, obrar y repetir el proceso. Se ha percibido un agotamiento por parte de la comunidad obrera de manera física, emocional y psicológica durante sus horas de jornada laboral en el empaque de AVO-PRODUCE MÉXICO.

Cabe mencionar, que la Norma 035 entró en vigor a mediados de octubre del 2019 y fue aplicada a partir de enero del 2020, esta norma se encarga de detectar los factores de riesgo psicosociales en los centros de trabajo, que pueden llegar a afectar a los colaboradores en su desempeño.

Por consiguiente, los sujetos que fueron considerados para esta investigación pertenecen a las áreas de producción, encargados de área, auxiliares, personal administrativo y gerentes. Este personal comprende las edades entre 18 y 55 años de edad.

Con esta investigación se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se presentan en los colaboradores del empaque AVO-PRODUCE MEXICO, de Uruapan-Taretan, Michoacán?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar los factores de riesgo psicosociales que se presentan en los colaboradores del empaque AVO-PRODUCE MÉXICO, ubicado en la carretera Uruapan-Taretan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

- 1.- Establecer las características de la NOM-035.
- 2.- Mencionar el concepto de factores de riesgo psicosociales de la NOM 035.
- 3.- Analizar el concepto de empresa
- 4.- Describir las características de una empresa.
- 5.- Enlistar los factores de riesgo psicosociales que se presentan en las distintas áreas de los colaboradores de AVO-PRODUCE México, ubicado en la carretera Uruapan-Taretan, Michoacán.
- 6.- Exponer el nivel de riesgo en el que se encuentran los colaboradores de AVO-PRODUCE México, ubicado en la carretera Uruapan-Taretan, Michoacán.

### **Operacionalización de variables**

Roberto Rafael Campa Cifrián fue el creador del instrumento para la medición de los factores de riesgos psicosociales basándose en varios artículos de la ley federal del trabajo. La función principal de dicho instrumento, es medir el factor de

riesgo psicosocial que los empleados de una determinada empresa poseen con el fin de poder identificar y analizar futuros problemas que puedan llegar a ocurrir en los centros de trabajo.

El instrumento para medir los factores de riesgo psicosociales consta de tres pruebas distintas, que se mencionan a continuación:

- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos
- Factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo
- Factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo

La aplicación mínima debe ser de al menos 80 sujetos, se aplica a personal general, encargados de área, administrativos, y gerentes. Las áreas que mide esta prueba son las siguientes:

- Ambiente de trabajo

#### 1. Condiciones en el ambiente de trabajo

- Condiciones peligrosas e inseguras
- Condiciones deficientes e insalubres
- Trabajos peligrosos

- Factores propios de la actividad

1. Carga de trabajo

- Cargas cuantitativas
- Ritmos de trabajo acelerado
- Carga mental
- Cargas psicológicas emocionales
- Cargas de alta responsabilidad
- Cargas contradictorias o inconsistentes

2. Falta de control sobre el trabajo

- Falta de control y autonomía sobre el trabajo
- Limitada o nula posibilidad de desarrollo
- Limitada o inexistente capacitación

- Organización del tiempo de trabajo

1. Jornadas de trabajo

- Jornadas de trabajo extensas

2. Interferencia en la relación trabajo-familia

- Influencia del trabajo fuera del centro laboral
- Influencia de las responsabilidades familiares
- Liderazgo y relaciones en el trabajo

#### 1. Liderazgo

- Escasa claridad de funciones
- Características del liderazgo

#### 2. Relaciones en el trabajo

- Relaciones sociales en el trabajo
- Deficiente relación con los colaboradores que supervisa

#### 3. Violencia

- Violencia laboral

### **Justificación**

En función de lo planteado, esta investigación busca identificar cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se presentan en los colaboradores de la empresa AVO-PRODUCE MÉXICO; se pretende también proporcionar información a los encargados para determinar acerca de la situación en la que se encuentran actualmente los trabajadores entorno a su desempeño laboral.

La intención es implementar cuestionarios que cuenten con una validez y confiabilidad aceptables de fiabilidad para poder reportar resultados precisos acerca de la problemática que puede estar afectando en el contexto laboral.

Se decidió invertir tiempo en esta investigación para poder comprender el funcionamiento, evaluar los efectos diagnósticos e intervenir ante los factores de riesgo psicosociales detectados, además de aprender a aplicar pruebas a una gran cantidad de personas.

Debe señalarse la importancia de la investigación dentro del área de la psicología, debido a que es un factor de estudio novedoso, se pretende mostrar los primeros resultados acerca de los factores de riesgo psicosociales dentro de la empresa AVO-PRODUCE MÉXICO y gradualmente ver cómo las demás empresas logren ir implementado métodos de identificación, análisis y prevención; enfocados a los factores de riesgo psicosociales, creando un cambio en el ecosistema laboral en el que se encuentran.

### **Marco de referencia**

El empaque AVO-PRODUCE MÉXICO, se fundó el 12 de diciembre del 2016. Procesa alrededor de 250 mil kilos de aguacates al día. Un lote se considera a lo que es un camión de producto y cada lote varía según las cajas contengan.

Es una empresa que se dedica a la exportación internacional de aguacate a países como Canadá, Estados Unidos y Japón, siendo estos últimos, clientes frecuentes. La empresa se ubica en la carretera libre Uruapan-Taretan no.100 en el

Fresno, Ziracuaretiro, Michoacán, 61700. Con número de teléfono 4521301938.  
Correo electrónico: rrhavoproduce@outlook.com.

La instalación del empaque consta de un bodega grande, donde el 75% del espacio se ocupa por el área de producción, al entrar al área de producción se encuentra con una área para limpieza de manos (protocolo obligatorio) allí se encuentran cofias, cubre bocas, etc. Luego se introduce en esta, recién que pisa dentro de esta área a mano derecha se encuentra la oficina de inocuidad donde se explican los protocolos y medidas de seguridad que se deben llevar por los empleados.

Saliendo de inocuidad a la izquierda y hasta el fondo se ubica el área de enfriados donde se mete el aguacate para ser conservado hasta ser enviados al lugar destinatario. Luego en la parte de arriba de enfriados se encuentra el armado de cajas donde allí se arman cajas donde se colocan los aguacates. Y el área de producción consiste en una máquina avanzada grande que escoge los aguacates por tamaños y los filtra por las bandas donde se encuentran listas las empacadoras para escogerlos. El otro 25% que completa la empresa se forma del área de lobby, cafetería, sala de juntas, oficinas de logística, recursos humanos, administración y contabilidad.

En el lobby se encuentran dos personas: una recepcionista y un ingeniero. En logística se encuentran dos personas de comercio. En contabilidad se encuentran 4 contadores. En el área de administración es una administradora y un contador. En recursos humanos es una psicóloga.

## **CAPÍTULO 1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

En el presente capítulo se hablará de manera breve de lo que es la NOM-035 y cómo se relaciona con los factores de riesgo psicosociales dando lugar a la explicación de que son basados en la definición de varios autores y organizaciones, enseguida se dará información de las nueve categorías principales de los factores de riesgo que son tomados en cuenta para evaluar si existe un problema dentro del ámbito laboral proporcionando una definición y sub categoría que poseen alguna de ellas.

Dentro de este orden de ideas se abordará los principales riesgos psicosociales que llegan a surgir en el área de trabajo como el estrés, violencia laboral (física y psicológica), acoso laboral e inseguridad contractual. Para finalizar este primer aparato de esta investigación se hablara acerca de los beneficios que conlleva mantener un planeamiento cuidadoso de los factores de riesgo psicosociales.

### **1.1 NOM-035**

Según el Diario Oficial de la Federación, la NOM 035 tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Norma oficial Mexicana (2018).

Resulta claro que la Norma Oficial Mexicana 035, en general es una herramienta que permite identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosociales que pueden llegar a surgir dentro del ámbito laboral, estos pueden extenderse desde el estrés, violencia, acoso y más.

Las Norma Oficial Mexicana que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, determina las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Es por eso que la Secretaría de Trabajo exige estas medidas para mantener la integridad de los trabajadores y evitar potenciales accidentes en el ecosistema laboral, dando así una lista de requisitos y medidas a seguir.

Rodríguez, E. (2020), define la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035) como las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales; es decir, el ambiente y la organización al interior de la empresa, como un panorama visto a nivel macro.

Debe señalarse que habla acerca de una lista de requisitos que se deben seguir para obtener resultados óptimos en el área laboral sin que exista un factor que prevenga ello.

Es un medio de perfeccionamiento para la Secretaría del Trabajo, que tiene como fin mejorar y cuidar el desarrollo organizacional en las empresas, esto según Rodríguez, E. (2020)

Ahora bien, las exigencias implementadas por la Secretaria de Trabajo tienen como objetivo preservar el bienestar de los empleados y de la empresa previendo un estilo de vida saludable para ambas partes. “A través de ella se brindan herramientas para solucionar o realizar una prevención, así como erradicar las malas prácticas para evitar conflictos entre los trabajadores o de empleados con la empresa”. (Rodríguez, E., 2020)

En relación con la idea anterior por medio de la evaluación se puede identificar las carencias con las que cuenta una empresa, implementar un plan de acción lo más pronto posible equivale a la eliminación de malas prácticas y posibles factores de riesgo psicosociales que pueden llegar a presentarse.

A continuación el Diario Oficial de la Federación (2018) considera las siguientes definiciones para dar efecto a esta norma:

### **1.1.1 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. DOF (2018).

Se considera también como todo evento en el cual ocurre en el espacio laboral que se caracteriza por el posible daño a la integridad de la persona sea física

y emocional, generando un posible trastorno no orgánico.

### **1.1.2 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. DOF (2018).

Hace referencia a todo lo referente a trabajo en equipo, apoyo de uno a otro compañero de trabajo con el fin de poder tener un buen desarrollo dentro del espacio laboral.

### **1.1.3 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. DOF (2018).

Se adopta que es unidad que se encarga de inspeccionar, vigilar y además cuidar la integridad de los trabajadores, con el fin de mantener un orden dentro de la empresa y sus variantes dentro de ella.

#### **1.1.4 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. DOF (2018).

Se refiere a la ubicación en donde se acude de manera persistente para realizar actividades de trabajo o todo aquello relacionado al trabajo del empleado.

#### **1.1.5 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. DOF (2018).

Toda herramienta que ayuda a identificar, analizar y prevenir agentes que pueden dañar la productividad del trabajador, su integridad y/o funcionamiento en su papel que desarrolla.

#### **1.1.6 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. DOF (2018).

Ámbito laboral en donde el entorno es favorable que ayuda promover tareas generales o específicas del trabajador, esto involucra; capacitación, socialización, comunicación, herramientas adecuadas, etc.

### **1.1.7 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. DOF (2018).

Se explica que debido a la sobre exposición de los factores de riesgo psicosociales puede guiar a la presentación de ciertas enfermedades mentales y físicas.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceda 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 incluyen 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. DOF (2018).

Es todo aquello que no permite el funcionamiento adecuado del empleado dentro de la empresa ya sea a causa de factores como estrés, acoso, violencia, etc. Por lo general es aquello que afecta la integridad emocional, física y cognitiva del trabajador.

### **1.1.8 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. DOF (2018).

Son reglamentos que se establecen para prevenir accidentes dentro del ámbito laboral con el fin de resguardar la seguridad de los empleados y servicio que proporcionan.

### **1.1.9 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. DOF (2018).

Son reglamentos que se establecen para prevenir conflictos dentro del ámbito laboral con el fin de resguardar la integridad de los empleados y su funcionamiento en su área correspondiente.

#### **1.1.10 Trabajador**

La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. DOF (2018).

Toda aquella persona que ejerce una cierta actividad en un lugar específico.

#### **1.1.11 Trabajo**

Actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio. DOF (2018).

Es todo aquello que se hace con el fin de tener a cambio una remuneración económica.

#### **1.1.12 Violencia laboral**

Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. DOF (2018).

Se caracterizan todas las acciones que se hacen con el fin de lastimar a una persona o un grupo de personas, las agresiones pueden ser de carácter físico o verbal.

## **1.2 Concepto de Factores de Riesgo Psicosociales**

El DOF (Diario federal Oficial de la Federación) en el 2018, define Factores de Riesgo Psicosocial como todo aquello que puede 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.

De esta manera los factores de riesgo psicosociales son importantes en el desarrollo óptimo del empleado debido a las carencias, utilidades, espacios, herramientas y/o capacitación que la empresa le proporciona al empleado, sin embargo, factores como liderazgo, carga de trabajo, jornada laboral, relaciones con otros empleados, etc. tienen un papel fundamental en determinar si puede llegar a existir cualquier factor de riesgo psicosocial. “Los factores de riesgo inciden en la salud del trabajador, tanto física como mental” (Leticia Medina; 2021)

En función a lo planteado Medina, L. (2021), habla acerca de los factores de riesgo como elementos que perjudican al trabajador tanto física y mentalmente, los riesgos más comunes o asociados a esto, son las condiciones de trabajo, exceso de exigencia, nivel de responsabilidad, autonomía en el trabajo, tiempo para completar una tarea, conflictos externos del área de trabajo, falta de comunicación, distintas formas de acoso, entre otros.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de

organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

En resumidas cuentas se toma como un conjunto de factores que involucra en el desempeño del trabajador fuera y dentro del área de trabajo, el aspecto social, familiar, emocional, cognitivo y físico; lo ya mencionado será un determinante de cómo logra desarrollar su vida de trabajo dentro de la empresa y su satisfacción en ella, asimismo cómo lo percibe.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), cataloga los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud, física, psíquica o social, del trabajador.

En lo esencial esta definición se remarca y alude a la forma en la cual está organizada una empresa/organización, conforme exista un mejor manejo de personal, herramientas, espacio, maquinaria, habrá una mayor probabilidad de que los factores de riesgo no afecten de manera negativa al trabajador, la forma en cómo percibe el trabajo, se percibe, trabaja y se desarrolla en él.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT; 1984), los factores psicosociales en el trabajo representan un conjunto de percepciones y experiencias

del trabajador e incluyen:

- Factores individuales o personales del trabajador.
- Las condiciones y el medio ambiente de trabajo.
- Los factores externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del lugar de trabajo y que repercuten en él.

Debe señalarse que además de la primera definición y en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) que proporciona la OIT, se engloban tres aspectos: el primero va enfocado más en aspectos únicos del trabajador, donde depende de los recursos emocionales y cognitivos con los que cuenta el trabajador, esto le permite la resolución de problemas y toma de decisiones.

Cabe resaltar que el espacio en el cual el trabajador maniobra y manipula es importante, ya que se debe tener un espacio ergonómicamente favorable para ejecutar sus tareas diarias y/o en conjunto con otros, estos factores ergonómicos van desde luz suficiente, herramientas, espacio, temperatura, capacitación.

Por último el tercer factor involucra aspectos sociales, familiares y económicos, es decir, si existe algún problema relacionado con los tres elementos mencionados puede interferir con el labor del trabajo en la jornada laboral aun si se tiene el ambiente adecuado para trabajar, por lo general afecta lo que son problemas en el hogar, deficiencia económica, etc.

### **1.3 Identificación y análisis de los factores de riesgo**

El siguiente análisis y listado es proporcionado por el Diario Oficial de la Federación (2018):

#### **1.3.1 Ambiente de trabajo**

##### **1.3.1.1 Condiciones en el ambiente de trabajo**

Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras, deficientes e insalubres, es decir, las condiciones del lugar de trabajo que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo de adaptación.

#### **1.3.2 Factores propios de la actividad**

##### **1.3.2.1 Carga de trabajo**

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza como cuantitativas, cognitivas, emocionales, de responsabilidad, así como demandas contradictorias o inconsistentes.

##### **1.3.2.2 Falta de control sobre el trabajo**

Se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades; la iniciativa y autonomía, el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo de cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir

sobre su trabajo.

### **1.3.3 Organización del tiempo de trabajo**

#### **1.3.3.1 Jornada de trabajo**

Exigencia de tiempo laboral que hace el trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada.

#### **1.3.3.2 Interferencia en la relación trabajo-familia**

Cuándo existe conflicto entre 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.

### **1.3.4 Liderazgo y relaciones en el trabajo**

#### **1.3.4.1 Liderazgo**

Tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y las relaciones de una área de trabajo y que está directamente relacionado con la falta de claridad de las funciones en las actividades.

#### **1.3.4.2 Relaciones en el trabajo**

Interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo, así como las características

de estas interacciones, sus aspectos funcionales como la retroalimentación de desempeño como el trabajo en equipo como el apoyo social.

### **1.3.5 Violencia**

#### **1.3.5.1 Acoso, acoso psicológico**

Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador.

#### **1.3.5.2 Hostigamiento**

El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ambiente laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

#### **1.3.5.3 Malos tratos**

Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.

### **1.4 Principales riesgos psicosociales**

#### **1.4.1 Estrés**

McEwen, B. (2000) afirma que el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en

circulación se elevan.

Se cree que es evidente que el estrés es un mecanismo de ayuda para afrontar problemáticas que se pueden llegar a presentar de manera cotidiana, y es aquí donde el individuo debe emplear sus recursos emocionales, cognitivos y físicos para poder dar resolución a la “amenaza” que enfrenta, es importante mencionar que también se logra adquirir nuevas habilidades para resolver problemáticas, por consiguiente el autor relación la definición con la ciencia de la medicina acerca del trabajo interno del cuerpo que causa el estrés.

Según la definición de Chrousos y Gold (1992) “Se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal”.

Resulta claro que el estrés es un momento donde surgen desequilibrios físicos y mentales del ser humano para poder dar solución al acontecimiento que afronta. El autor menciona la homeostasis como la capacidad para que el cuerpo logre equilibrarse con base al ambiente en donde se encuentra la persona. Siendo las cosas así, por intensidad del nivel de estrés también se va ver alterado el nivel de homeostasis en donde se encuentra la persona.

#### **1.4.2 Violencia laboral**

Se puede definir a la violencia laboral como “Toda manifestación de agresión

verbal, física, psicológica y sexual, que afecte la dignidad e integridad de las personas, su salud y sus posibilidades de acceso o permanencia en el empleo y ascenso laboral”. (Acevedo, D.; 2005).

Dentro de este marco la autora generaliza todas las formas de agresión que pueden llegar a surgir además de las posibles consecuencia que puede tener en el trabajador, la contribución de la autora remarca un factor importante para el trabajador ya que si este se encuentre desarrollando en un ambiente agresivo el desempeño de este caerá y posiblemente se involucre fuera del área de trabajo.

### **1.4.3 Violencia Física**

Anceschi (2009) señala que la violencia es un concepto subjetivo de definición compleja, ya que puede adquirir diversos tipos de acepciones según el punto de vista desde el que se analice.

Por su parte el autor no incuba la definición en algo exacto, sino lo deja más a interpretación con base a las condiciones que se presentan; de cierta manera es correcto pero a la vez sí debe de existir un tipo de agresión de carácter físico o donde se encuentre algún tipo de lesión.

Vidal (2008) lo define como “la violación de la integridad de la persona “, la cual “suele ejercerse cuando interviene la fuerza física o la amenaza de su uso, pero también cuando se actúa en una secuencia que causa indefensión en el otro”.

Sin duda, ahora se plantea de manera más concreta que la formación en la cual se lleva la agresión a cabo es de manera en que debe de existir un contacto

físico con otra persona pero se lleva a cabo sin haber un acto de provocación, es decir, de manera espontánea es la agresión.

Mullender (1996:27) señala que “la palabra violencia transmite una idea incompleta”. Por último, entrega un concepto abierto a interpretación de nuevo, donde puede existir una variedad de factores para poder clasificar que es la violencia, como puede llegar a surgir, los peligros, consecuencias, etc.

#### **1.4.4 Violencia Psicológica**

Martos, R. (2002) señala que “La violencia psicológica no es una forma de conducta establecida, sino un conjunto heterogéneo de comportamientos, en los cuales se produce una forma de agresión psicológica. Puede ser intencionada o no intencionada. Es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima o no tenerla”.

Evidentemente no todo lo que es violencia debe ser catalogado como algo físico, sino también tiene factores emocionales, Martos (2002), menciona que es un conjunto de factores comportamentales que guía a la violencia psicológica, en donde la mayoría de las veces se hace manera no intencionada, el agresor puede o no darse cuenta lo que está haciendo para lastimar al otro, dado estas circunstancias el efecto puede dar camino a cambios emocionales o cognitivos en la víctima, acerca de cómo percibe el mundo y se desarrolla en él.

Según Wert, N. (2010) “La violencia psicológica es toda omisión o acción que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psíquica o daño en la

autoestima de la persona a la cual va dirigida”.

En la medida que el autor describe la violencia psicológica se basa más en el aspecto emocional donde llega a surgir angustia en la víctima, no hay contacto físico de ninguna manera, este tipo de agresión llega a causar alteraciones en cómo se percibe a sí mismo, toma de decisiones y/o interacciones.

Artiles, I. (2006), observa, que el “Abuso emocional o psicológico es toda acción u omisión cometida contra una persona para dañar su integridad emocional, la concepción y el valor de sí misma o la posibilidad de desarrollar todo su potencial como ser humano. Se evidencia cuando alguien amenaza, humilla, aísla o descuida a otra persona, pero también cuando la crítica, cela y ridiculiza”.

Se engloba una definición donde remarca ambos factores físicos y emocionales, el agresor ataca ambos elementos de la persona sin que exista una provocación previa, además de la afectación que este recibe también puede impedir el desarrollo óptimo de la persona en el espectro cognitivo, emocional, y físico, para concluir mencionar las formas en la cual se puede identificar este tipo de violencia.

#### **1.4.5 Acoso laboral**

La OMS (2019), define el acoso laboral o *mobbing* como el comportamiento agresivo de uno o más miembros de un equipo de trabajo hacia un individuo de dicho grupo, con el objetivo de producir miedo, desprecio o depresión en ese trabajador, hasta que renuncie o sea despedido.

En las generalizaciones anteriores, se describe que un derivado de violencia

donde un grupo de empleados agreden a uno o varios, con el fin de afectar de manera negativa a la persona durante jornadas laborales, de nuevo se indica que esta agresión no es provocada de ninguna manera, sino es dirigido y espontáneo a un empleado.

Hirigoyen (2001) manifiesta que el acoso laboral es “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”.

Visto de esta forma, el autor define que son conductas verbales, o físicas que se manifiestan de manera repetitiva con la intención de causar algún tipo de daño en la víctima dando lugar a cambios en el ritmo de trabajo, satisfacción laboral, desarrollo, desempeño, llegando al punto en donde puede equivaler al peligro de pérdida de su trabajo.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2005), el acoso laboral consiste en cualquier “acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

Dentro de este marco, el acoso laboral se denomina como algo que sucede dentro de la jornada laboral y alude que también por fuera de ella, las agresiones surgen en diversos contextos sin provocación alguna con el fin de humillar a la víctima de forma repetitiva.

#### **1.4.6 Acoso sexual**

La Organización Internacional del Trabajo, define el acoso sexual como comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo.

Se trata de otra forma de agresión que se presenta en el ámbito de trabajo, generalmente se trata acerca del coso de un sexo hacia otro, ya sea hombre a mujer o viceversa, en general, es más probable que esto exista debido a diferencia de rangos de trabajo, el que conlleva el mayor poder agrede al de menor, debido a su jerarquía, sin embargo se considera todo acto que no es deseado o tiene autorización de la otra persona, haciendo sentir incomoda a la víctima.

Se observa que el acoso sexual “Corresponde a toda práctica con connotación sexual explícita o implícita, que proviene de un desconocido, que posee carácter unidireccional, que ocurre en espacios públicos y tiene el potencial de provocar malestar en el/la acosado/a”. (Arancibia, y otros, 2015, pág. 12).

Cabe considerar, por otra parte que este tipo de agresión va dirigida hacia alguien específico, las formas en las que se llevan a cabo puede ser de manera física y verbal sin importar en donde se encuentre la víctima, sea en un lugar público o privado, todo lo mencionado anteriormente es de manera no autorizada por la víctima.

### **1.4.7 Inseguridad contractual**

De Witte, y col. (2005), definen la inseguridad laboral como “La amenaza percibida de perder el empleo y las preocupaciones asociadas a la misma”.

En la perspectiva que aquí se marca, involucra aspectos de estrés y ansiedad, el estrés se implementa al momento de poder resolver el problema actual, la resolución de conservar el trabajo del trabajador, segundo la ansiedad toma su rol por la forma en la cual se crean ideas o imágenes de un futuro que no existe, poniendo en alarma a la persona acerca de la situación que no tiene forma de comprobar que logre a suceder, que sea un hecho.

La inseguridad laboral crea en el trabajador una incertidumbre en su futuro ya que el trabajador no sabe si va a retener su actual trabajo o se va a ver involucrado en despidos laborales, ésta sensación forma en el empleado una insatisfacción laboral y su compromiso hacia la compañía se ve reducido, según Blanch y Cantera (2009).

Se plantea entonces el problema que la inseguridad contractual es una preocupación para poder mantener empleo, el pensamiento repetitivo de esta guía a la ansiedad del que pasará, llega a tal grado en donde el trabajador sufre un desgaste y satisfacción laboral por la preocupación de mantener dicho trabajo.

El daño emocional creado por el sentimiento de inseguridad laboral afecta también a las personas con una posición permanente en la empresa, ya que viven con la angustia y el miedo de perder su empleo en cualquier momento. Esto

ocasiona que tengan miedo al adquirir alguna deuda a largo plazo y no poder pagarla, normalmente las personas tratan de vivir conservadoramente evitando endeudarse sin un motivo aparente. Blanch y Cantera (2009).

Por último es conveniente acotar que las presiones y demandas de mantener un trabajo también afectan aquellos trabajadores que tienen un trabajo fijo, el miedo a perder el empleo pone a pensar cómo pagará deudas si no tienen ingresos económicos sustentables. Por medio a este temor varios trabajadores evitan tener deudas aun si no existe algún peligro de perder su trabajo, de forma automática lo hacen sin tener pensamiento alguno en el asunto.

### **1.5 Beneficios de medir los factores de riesgo psicosociales**

Según la Organización Mundial de la Salud (2019), estos factores consisten en las interacciones que se generan entre el lugar de trabajo, el medioambiente y las condiciones de cada organización, eso ligado a las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador.

Se cree que es evidente que proporcionando un ambiente adecuado que cuenta con cierto reglamentos y herramientas de trabajo resulta en un ambiente productivo y agrada de trabajo, tomando en cuenta lo anterior esto es cierto debido a que incrementa productividad y motivación en los trabajadores permitiendo un desarrollo óptimo del empleado y el de los demás, proporcionando la capacitación, herramienta, socialización, interacción adecuada evitan que se presenten factores de riesgo psicosociales.

“Porque nos permiten tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones”. Lagos, P. (2021).

Bien ahora el autor habla acerca de mantener un orden en la revisión de los diversos factores que pueden ocasionar un posible daño dentro del ámbito laboral a sus empleados, sin embargo manteniendo estos factores en constante revisión puede resultar beneficioso para los empleados de la empresa en la protección de su integridad física, emocional y cognitiva. Ubicando carencias puede resultar útil y pintar un panorama general de necesidad y cambios que requiere un esquema de trabajo.

Dentro de este orden de ideas Lagos, P. (2021) agrega, “Del mismo modo, la medición nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos”

En relación a la idea anterior se agrega que al momento de tener una generalidad de lo que se carece es importante implementar un plan de acción y además fortalecer los rasgos que mantienen un orden dentro ámbito laboral de los trabajadores.

Monzón, G. (2020). Proporciona una lista de beneficios al regular los factores de riesgo psicosociales:

- Obligación Legal
- Reducción de gastos en bajas por enfermedades
- Reducción de rotación de personal y pérdida de talento
- Prevención contra situaciones de acoso
- Motivos económicos
- Evitación de trastornos conductuales

En este sentido se comprende que a grandes escalas los beneficios que se tienen al monitorear los factores de riesgo psicosociales son una herramienta de gran utilidad ya que permite recompensar tanto al trabajador como a la empresa.

### **1.6 Características de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

La organización iberoamericana de seguridad social (2019) enlista que las características más significativas de los riesgos psicosociales son:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: a su dignidad, a su integridad física y personal, a su libertad, a su salud.
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y desarrollan trastornos adaptativos.
- Afectan a la salud mental del trabajador: aunque también afectan a su salud física, su influencia en los procesos de adaptación de la persona, su

estabilidad y equilibrio mental es mucho mayor. Producen alteraciones de procesos cognitivos, emocionales y conductuales.

- Tienen formas de cobertura legal: su importancia ha obligado al desarrollo de una cobertura legal y jurisprudencial como por ejemplo, directivas europeas 1 o legislaciones nacionales específicas 2.

Podríamos resumir a continuación que los factores de riesgo psicosociales son todos aquellos elementos que impiden el desarrollo adecuado del trabajador dentro del ámbito laboral en la cual se encuentra, estos factores de riesgo se extienden desde comprensión de rol que tienen dentro de la empresa, relación con otros, manejo de tiempo, espacio de trabajo, interacción con superiores, etc. La evitación o manejo correcto de estas características resultará en un beneficio positivo para el trabajador y la empresa.

Por lo tanto la OISS (2019) comenta que los riesgos psicosociales pueden producir los siguientes daños a la salud de los trabajadores: fatiga, depresión, estrés laboral, violencia y acoso laboral.

Debido al alto riesgo en el que se encuentra un área de trabajo determina cierta afectación que puede ocurrir en los trabajadores mayormente como el estrés en horas laborales, cayendo víctima a sus síntomas.

En conclusión con ayuda de la Norma Oficial Mexicana (NOM-035) permite identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral, los beneficios que un trabajador y que la empresa adquieren son grandes

debido a que permite su funcionamiento y crecimiento óptimo de ambos, proporcionando un lugar de trabajo libre de riesgo, da la oportunidad que surja productividad, motivación, compañerismo, etc. Además cabe resaltar que la regulación de esta ayuda a prevenir elementos como la depresión, fatiga, violencia y sobre todo el estrés.

## **CAPÍTULO 2. EMPRESA**

En este apartado de la investigación se hablará acerca de lo que es una empresa, sustentando su definición con varios autores para enseguida mencionar y definir los tipos de empresas que existen, los que se cubrirán en este capítulo serán los siguientes: según su tamaño, propiedad de capital, ámbito de actividad, destino de beneficios y por último su forma jurídica.

### **2.1 Concepto de empresa**

Para Andrade, S. (2005), la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios".

Se explica que para poder tener una remuneración económica adecuada primero se debe ofrecer un tipo de producto, servicio o cambio, sin embargo, se debe consolidar un organismo en donde exista un entorno común entre un grupo o grupos de personas con tareas específicas a realizar para poder crear dicho producto a ofrecer al mercado.

Romero, R. (1997), define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela"

La definición de empresa en este instante, engloba a todo aquello en donde se

comparte un espacio con determinadas personas, en sus respectivos roles, objetivos, tareas, etc. para dar como finalidad un producto al público.

El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., (1999), define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad".

Cabe resaltar que para poder elaborar un organismo de trabajo, se debe ver el producto a ofrecer, ya que debe contar con las necesidades o características del consumidor para así brindar un artículo de calidad y asegurar el futuro de ese producto o servicio.

García, J. y Casanueva, C. (2000), definen la empresa como una "Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

Es cierto que la empresa es un organismo en donde debe contar con apoyo laboral, material, roles, objetivos, cuidados, etc. esto con la finalidad de poder trabajar en un ritmo normal con margen a retraso, además de ofrecer algún tipo de producto o servicio de calidad al mercado general o un mercado particular para así poder recuperar alguna especie de inversión.

"La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o

la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio".8Thompson, I.; 2011)

En relación a la idea anterior, la finalidad de una empresa es proporcionar un producto o servicio que sea útil para cierta población, la demanda ayuda a crear más del servicio o producto, es decir, esto es solo alcanzable cuando se juntan elementos como trabajadores a contratar, las tareas individuales de cada uno, los materiales proporcionados, ergonomía, capacitación y economía de la misma para dar como resultado lo que pretenden brindar.

Thompson, I. (2006), puede apreciar que la definición de empresa revela los siguientes elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa:

- Entidad: Es decir, que una empresa es una colectividad considerada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica) o un ente individual conformado por una sola persona (por lo general, el propietario).

Se considera que es todo aquello que forma parte de un grupo se considera como uno sin importar las distinciones individuales ya que comparten una misma ideología o finalidad para representar algo.

- Elementos humanos: Se refiere a que toda empresa está conformada por personas que trabajan y/o realizan inversiones para su desarrollo.

Involucra todo lugar en donde existe un intercambio de trabajo por un tipo de remuneración económica por el tiempo, esfuerzo, y rol dado durante un periodo específico de tiempo.

- Aspiraciones: Son las pretensiones o deseos por lograr algo que tienen las personas que conforman la empresa.

Son los objetivos que una persona o grupo de personas tienen para poder alcanzar un objetivo, puede ser una generalidad o particular para alcanzar algo dentro de un espacio laboral.

- Realizaciones: Se entiende como las satisfacciones que sienten los miembros de la empresa cuando logran cumplir aquello que aspiraban.

Se explica que es un sentido de contribución hacia algo que se pretende alcanzar ya sea de manera individual o grupal, generalmente es un sentimiento positivo al momento de haberse realizado cierta meta u objetivo.

- Bienes materiales: Son todas las cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, oficinas, mobiliario, etc.

Hace referencia a todo el recurso con el que cuenta una empresa u organización por lo general físicas.

- Capacidad técnica: Es el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los miembros de la empresa para realizar o ejecutar algo.

Evidentemente hace referencia a la capacidad que tiene un individuo o grupos de individuos para poder resolver una problemática con ayuda de los conocimientos propios de una temática o situación.

- Capacidad financiera: Se refiere a las posibilidades que tiene la empresa para realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento, además de tener liquidez y margen de utilidad de operaciones.

Es el valor o posición económica que tiene una empresa con la que puede sustentar sus gastos, inversiones, utilidades, etc. con esto es lo que puede impulsar su crecimiento financiero y producto y/o servicio,

- Producción, transformación y/o prestación de servicios: Se refiere a que la empresa puede realizar una o más de las siguientes actividades: 1) Fabricar, elaborar o crear cosas o servicios con valor económico, 2) transformar o cambiar, por ejemplo, una materia prima en un producto terminado y 3) prestar servicios.

Hace referencia a la capacidad que tiene un organismo laboral para poder producir cierto servicio o producto donde se ve reflejado en la calidad de lo que pone para el consumo a una población a escala grande.

- Satisfacción de necesidades y deseos: La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). En cambio, los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para éstas necesidades profundas. Hall, P. (Año)

Finalmente, habla acerca de las distinciones sobre el deseo y la necesidad de las cosas u objeto, una en donde se quiere debido a factores biológicos y mantener la supervivencia mientras el otro factor no se ocupa necesariamente para seguir vivo.

## **2.2 Actividades de una empresa**

Las empresas de este tipo se definen a partir de que es lo que está ofreciendo a la población ya sea de recursos naturales y/o artificiales e incluso dando a cambio un tipo de servicio al público.

### **2.2.1 Empresas del Sector Primario**

También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc. (Zuani, R.; 2003)

De esta manera, en términos generales se refiere que es un organismo laboral que se dedica a comercializar productos meramente derivados de manera natural, no existen procesos artificiales que alteren la composición del producto dentro de este tipo de empresas.

### **2.2.2 Empresas del Sector Secundario o Industrial**

De Zuani, R. (2003), se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

Se refiere que es un organismo laboral que se dedica a comercializar productos derivados de alteración al producto natural, existen procesos artificiales que alteren la composición del producto dentro de este tipo de empresas.

### **2.2.3 Empresas del Sector Terciario o de Servicios**

También De Zuani, R. (2003), incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

En lo esencial se define como el organismo laboral en donde no depende de artículos naturales ni la alteración de ellos para promover un producto, es decir, se requiere promover servicio de carácter específico ya sean de comida, transporte, etc.

## **2.3 Estructura de una empresa**

Para determinar el tamaño de la empresa existe un conjunto de factores que lo determinan, tal como la cantidad de trabajadores, el tipo de actividad que hacen, el mercado objetivo en el que se encuentran, y remuneración económica que crean durante el año.

### **2.3.1 Microempresas**

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente, según Fleitman, J. (2000)

Las microempresas no cuentan con una cantidad extensa de empleados, por lo general el encargado o fundador puede llegar a tener contacto con la clientela a la que ofrece su producto o servicio, por lo general no existe mucha inversión monetaria pero sustenta gastos cotidianos.

### **2.3.2 Pequeñas Empresas**

En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite. (Fleitman, J.; 2000)

Finalmente, este tipo de empresas por lo general son aquellas que su remuneración económica es rentable, donde no rebasa muchos trabajadores en el área de trabajo, sus roles no están establecidos ya que pueden cubrir varias funciones y no existe una inversión grande económica.

### **2.3.3 Medianas Empresas**

En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados. (Fleitman, J.; 2000)

Cabe resaltar que este tipo de empresas pueden contar con más de una sucursal, involucrando cantidades grandes de empleados donde se tiene definido el rol de trabajo que se debe hacer ya de manera establecida.

### **2.3.4 Grandes Empresas**

Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales. (Fleitman, J.; 2000)

Es una organización a escala grande en donde ofrece cierto servicio o producto lo cual se puede ver de manera de deseo y/o necesidad lo cual existe más de cientos de establecimientos, con varios trabajadores, involucrando inversiones y pérdidas grandes de manera económica, además se caracteriza por tener una gran cantidad de servicios complementarios al que ofrecen de manera general. Creando ecosistemas separados pero complementarios con otros dentro de la empresa.

## **2.4 Tipo de empresas**

### **2.4.1 Según la Propiedad del Capital**

Se refiere a: Si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. (De Zuani, R.; 2003) lo clasifican en:

#### **2.4.1.1 Empresa Privada**

La propiedad del capital está en manos privadas.

En lo esencial se trata de una identidad privada que provee el organismo laboral, donde no está afiliado con algún tipo de organismo gubernamental, por ende no debe tomar en consideración ciertos factores de ello.

#### **2.4.1.2 Empresa Pública**

Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

Al contrario que la empresa anterior, esta es regida, monitoreada, etc. por el estado así que debe contar con ciertas características que lo hagan accesible al público general.

#### **2.4.1.3 Empresa Mixta**

Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

Es una identidad en la cual el dueño es privado pero sin embargo manifiesta

características de la empresa pública, compartiendo un cierto objetivo o producto a proporcionar a la población.

#### **2.4.2 Según el Ámbito de Actividad**

Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social.

En este sentido clasifica las empresas en:

##### **2.4.2.1 Empresas Locales**

Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

Son todas aquellas empresas micro que operan dentro de pueblos, ciudades y municipios.

##### **2.4.2.2 Empresas Provinciales**

Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país. De Zuani, R. (2003) o está limitada a un pueblo, ciudad o municipio, sino en base a donde se puede encontrar de manera geográfica.

##### **2.4.2.3 Empresas Regionales**

Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones. La ubicación de estas empresas puede recorrer más de una ubicación geográfica, no solo una.

#### **2.4.2.4 Empresas Nacionales**

Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación. Los servicios o productos de esta están únicamente disponibles dentro de una nación o país, no proporcionan fuera de ella.

#### **2.4.2.5 Empresas Multinacionales**

Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país. No existe un límite de región, nación o país, se pueden encontrar dentro y fuera del país de origen de la empresa, tendiendo como objetivo varios mercados.

#### **2.4.3 Según el Destino de los Beneficios**

Los beneficios o ingresos que genera la empresa se reparten en dos grupos:

##### **2.4.3.1 Empresas con ánimo de Lucro**

Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas. De esta manera, en este tipo de empresas los beneficios o ganancias se reparten entre los inversionistas.

##### **2.4.3.2 Empresas sin ánimo de lucro**

En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo. En relación a la idea anterior en este tipo de empresas el beneficio o

ganancia se vuelve a invertir a la misma empresa, no se reparte con otros inversionistas o propietarios.

#### **2.4.4 Según la Forma Jurídica**

De Zuani, R. (2003), comenta que la legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad.

Se podría resumir que dependiendo de la ubicación geográfica la empresa puede laborar dentro de ese territorio de manera en la cual adapta su forma de trabajo a la especificación del país.

La elección de su forma jurídica condiciona la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa. En ese sentido, las empresas se clasifican en términos generales en:

##### **2.4.4.1 Unipersonal**

El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa. (De Zuani, R.; 2003)

En otras palabras la persona encargada de la empresa deberá responder por cualquier tipo de accidentes, incidentes, etc. tomando responsabilidad de las acciones tomadas.

#### **2.4.4.2 Sociedad Colectiva**

En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa. (De Zuani, R.; 2003)

En relación a la idea anterior en vez de ser únicamente una persona, cuenta con varios para hacerse responsable de cualquier accidente, incidentes, etc. que llegue a ocurrir en la empresa.

#### **2.4.4.3 Cooperativas**

No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa. (De Zuani, R.; 2003)

Es por ello que en este organismo no existe un fin de proporcionar un servicio a cambio de alguna remuneración económica, son servicios o productos para brindar al público general.

#### **2.4.4.4 Comanditarias**

Poseen dos tipos de socios:

- a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y

- b) los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado. (De Zuani, R.; 2003)

De este modo habla acerca de dos grupos donde uno tiene flexibilidad de responder ante cualquier asunto mientras el segundo grupo solo está limitado a responder a situaciones específicas.

#### **2.4.4.5 Sociedad de Responsabilidad Limitada**

Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa, según De Zuani, R. (2003)

Todos los miembros pertinentes a la empresa deberán responder ante cualquier situación que llegue a presentarse, nadie está exento y la responsabilidad se reparte ante todo el grupo de colaboradores.

#### **2.4.4.6 Sociedad Anónima**

Tienen el carácter de responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

En este sentido se comprende que cualquier persona puede entrar dentro del sistema de la empresa debido a que si compra o invierte en cierta cantidad en ella puede lograr obtener un lugar temporal dentro de este organismo laboral, sin

embargo, es importante remarcar que con este tipo de forma jurídica se logra estar en constante cambio económico.

#### **2.4.5 Tipos de Empresa en Economías de Mercado**

Según Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002), en las economías de mercado se produce una amplia variedad de organizaciones empresariales que van desde las más pequeñas empresas de propiedad individual, hasta las gigantescas sociedades anónimas que dominan la vida económica en las economías capitalistas.

Las economías de mercado, involucran cualquier tipo de empresa ya sea desde micro hasta grande, creando un ecosistema en donde una empresa brinda la necesidad de apoyarse en otra, haciendo un ciclo indefinido.

Desde la perspectiva de Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002), en las economías de mercado avanzadas, la actividad económica se encuentra, en su mayor parte, en las sociedades anónimas privadas.

Ahora bien, esto es así puesto que el mercado de inversionista se limita a una cierta población, lo cual pone ciertas características como una cierta cantidad para iniciar a invertir y tiempo en el que es adecuado hacerlo.

Se divide en:

##### **2.4.5.1 Empresas de propiedad individual**

La empresa individual tiene un inconveniente, el de no poder extenderse generalmente más allá de cierto límite, porque depende de una sola persona; si ésta

muere, envejece o enferma, la empresa puede desaparecer aun cuando su continuación pudiera haber sido tan beneficiosa para la comunidad o sus servidores, afirma Romero, R. (1997)

Visto de esta forma este tipo de negocios se inician por parte de comerciantes, profesionales, artesanos, etc., no existe más de ellas ya que es el único y pertenece a una sola persona, si este patrimonio no es heredado o continuación, puede desaparecer y dejar de brindar servicios a la comunidad en donde se encontraba,

#### **2.4.5.2 Sociedad colectiva**

Según Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002), son dos o más personas cualesquiera pueden unirse y formar una sociedad colectiva. Cada una acuerda aportar parte del trabajo y del capital, quedarse con un porcentaje de los beneficios y compartir, desde luego, las pérdidas o las deudas.

Se menciona acerca de cómo este tipo de empresa es gestionada con ayuda de otra persona, entre estas dos, la responsabilidad es compartida así como cierta cantidad de beneficios son repartidos, el riesgo de que este tipo de negocios desaparezca es menor, debido a que ya no es solo una persona. La sociedad colectiva se caracteriza por tener socios que responden solidaria e ilimitadamente por las deudas de la sociedad, afirma Romero, R. (1997)

Este concepto indaga más a que la responsabilidad ante la comunidad o ubicación en donde laboran no solo cae en una persona sino que dos, con esto

brindando una mejor atención a la necesidad que llegue a surgir internamente así también como de manera externa.

Si un socio posee un 1 por 100 de ésta y quiebra, entonces deberá pagar el 1 por 100 de la deuda y los demás socios el 99 por 100. Pero si los demás socios no pueden pagar, esta persona podría ser obligada a pagarlo todo, incluso aunque eso significaba vender sus apreciadas propiedades para ello. Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002)

Dentro de este marco, se habla acerca de la responsabilidad económica con la que cuenta cada socio dentro de una empresa al momento de quedar una deuda debe pagar su respectiva parte, si uno o varios socios no logran cumplir con la deuda esta será pasada al que se puede cubrir los gastos de deuda sin importar que debe proporcionar sus bienes para hacerlo.

Este análisis se describe en dos partes. El peligro de la responsabilidad ilimitada y la dificultad de obtener fondos explican por qué las sociedades colectivas tienden a ser empresas pequeñas y personales, como las agrícolas y el comercio al por menor. Sencillamente, son demasiado arriesgadas en la mayoría de las situaciones. Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002)

En función a lo planteado, el autor explica el motivo por el cual la sociedades colectivas en los general tienden a presentarse en empresas pequeñas, ya que el riesgo económico es menor y no existen muchas variables que puedan poner en riesgo al propietario y socio, sin embargo puede llegar a desaparecer si uno o ambos

de los propietario llegará a faltar.

### **2.4.5.3 Sociedad anónima**

Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002), afirman que es una entidad jurídica independiente y, de hecho, es una persona jurídica que puede comprar, vender, pedir créditos, producir bienes y servicios y firmar contratos. Disfruta además, de responsabilidad limitada, lo que quiere decir que la inversión y la exposición financiera de cada propietario.

La sociedad anónima depende de los socios que atrae, ya que son los que invierten dinero en la empresa, esto permite que la empresa haga inversiones que por sí solos no podrían debido a una restricción económica, por lo tanto también se limite las acciones que un inversionista es permitido dar por cuestiones de reparto entre otros inversionista interesados en la empresa, ya sea el producto o servicio que dan al público.

Thompson, I. (2006), menciona que las características de la sociedad anónima son:

A) El capital está representado por acciones.

B) Los accionistas o socios que la forman, frente a las obligaciones contraídas tienen una responsabilidad limitada.

C) Son estrictamente sociedades de capitales; el número de sus accionistas es ilimitado, y esto le permite reunir y utilizar los capitales de muchas personas.

D) Tiene existencia ilimitada, la muerte o la incapacidad de algunos de sus socios no implica la disolución de la sociedad.

E) La razón social debe ser adecuada al objeto para el cual se ha constituido; no se designa con el nombre de los socios.

Resulta claro que la primer característica con la que debe cumplir este tipo de sociedad, es que su valor es representada por acciones o inversiones que son introducidas en la empresa, además los inversionistas son sujetos a consecuencias de cierto nivel, ya que forman parte de la empresa, es decir, son sujetos a cambios en el valor de la empresa que invirtieron o si llega a suceder algo.

El tercer elemento es que únicamente está permitida una cierta cantidad de inversión en la empresa, ya que permite que cualquier persona que busque invertir en la empresa tenga un pedazo disponible. Cabe resaltar que si llega a pasarle algo al inversionista ya sea una enfermedad o muerte, no llega afectar a la empresa de ninguna forma puesto que se consolida de varios inversionistas.

## **2.5 Finalidades sociales y económicas**

Las finalidades sociales y económicas con las que una empresa cuenta son diversas, estos beneficios son útiles tal como para la empresa así como para el consumidor, a continuación se proporciona información acerca de ello.

### **2.5.1 Finalidad social externa**

Desde la perspectiva de Terrazas, E. (2021), consiste en la contribución de desarrollo de cada sociedad, donde también se cuiden los valores sociales y personales.

La finalidad se ve determinada de manera subjetiva ya que cada sociedad cuenta con diferentes características de otra.

“Contribuir al desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no se vulneren valores sociales y personales fundamentales” (Terrazas, E.; 2021)

Tomando en cuenta la idea anterior la finalidad se verá determinada dependiendo los valores sociales y personales de la sociedad no del propietario de la empresa.

### **2.5.2 Finalidad social interna**

Se contribuye al pleno desarrollo de las personas que forman parte de la empresa. Se logran los valores humanos fundamentales y pueden promoverse a través de empleados y socios. Terrazas, E. (2021)

Es decir que se enfoca principalmente en promover los valores y reglamento en los colaboradores de la empresa para impulsar el desarrollo del personal con el que cuenta.

Contribuir dentro de ella al desarrollo de sus integrantes, tratando de no

vulnerar valores humanos fundamentales. Arreguin, J. (2020)

Los valores de la empresa son promovidos para así poder potencializar el desarrollo de sus empleados y no poner en riesgo su integridad.

### **2.5.3 Finalidad económica externa**

Producción de bienes y servicios con el fin de satisfacer todas las necesidades que surgen de la sociedad afirma Terrazas, E. (2021)

La finalidad de las empresas desde una perspectiva económica es de poder proporcionar un cierto producto o servicio con el objetivo de cumplir las necesidades del mercado destinatario.

Tal como asegura Arreguin, J. (2020) producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.

En lo esencial es cumplir las necesidades de la sociedad en la cual una empresa está ubicada.

### **2.5.4 Finalidad económica interna**

Busca un valor agregado para remunerar a las personas que forman parte de la empresa, ya sea en manera de utilidades, dividendos, salario, sueldo o prestaciones. Terrazas, E. (2021)

De este modo busca premiar a los trabajadores por medio económico, la cantidad varía debido a ciertos determinantes. La obtención de un valor agregado

para remunerar a los integrantes de la empresa; a unos con utilidades o dividendos y a otros con remuneraciones y prestaciones. Incluye abrir oportunidades de inversión para inversionistas y de empleo para trabajadores. Arreguin, J. (2020)

La finalidad económica interna busca de cierta forma recompensar a los empleados de la empresa por medio de una remuneración económica, la cantidad otorgada se determina por medio de diferentes factores

Para finalizar, se establece que la empresa es un organismo en donde cuenta con un grupo de personas que comparten un espacio e ideas para así poder trabajar en conjunto, elaborando un producto o servicio, sin embargo, influyen varios factores para que este opere de forma correcta, estableciendo qué tipo de empresa busca ser y los productos y/o servicios que pretende brindar al mercado.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGIA, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

En el presente apartado, se dará a conocer el proceso metodológico por el cual se llevó a cabo la investigación, haciendo énfasis en el tipo de enfoque, diseño, estudio, alcance, técnicas e instrumentos que fueron utilizados. Al finalizar el capítulo se presentarán los resultados obtenidos por medio de la elaboración de esta investigación.

### **3.1 Descripción metodológica**

A continuación se explicará acerca del enfoque cuantitativo, el tipo de diseño que fue utilizado, así también lo que es el estudio transversal y finalmente señalando lo que es el alcance descriptivo que fue utilizado para esta investigación.

#### **3.1.1 Enfoque Cuantitativo**

De acuerdo con Hernández y cols. (2014), el estudio cuantitativo es secuencial y probatorio; conlleva a un proceso que parte de una idea, se construyen objetivos y se redactan las preguntas de investigación. En secuencia de ello, se hace la revisión de una literatura y se construye el fundamento que dará veracidad al estudio que es el marco teórico, se determinan las variables, posteriormente se realizan las posibles hipótesis, y preguntas de investigación, se efectúa la medición de dichas variables, se analizan los resultados y se extrae de ello una conclusión.

Los autores mencionan que para este tipo de enfoque se debe partir de una serie de pasos para poder concretar un trabajo secuencial, además con ayuda de material sustentado, esto con fin para mantener consistencia en el tema a investigar, la finalidad de tener una investigación sustentada de información y arrojar conclusiones válidas.

Según Hernández y cols. (2014), el enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado.
- Construye un marco teórico en cuanto a las literaturas exploradas.
- Después de la elaboración de hipótesis se recolectan y analizan resultados.
- Los fenómenos de investigación deben ser lo más objetivos posibles, sin que intervengan las creencias del investigador.
- Antes de recolectar los datos de investigación, el proceso debe ser predecible y estructurado, con decisiones críticas.
- El estudio tiene como objetivo la formulación y demostración de teorías.
- Una investigación adecuada provee datos confiables y estándares de validez.
- La investigación ocurre en la realidad externa del individuo y explica el acercamiento que tiene con este estudio.

El enfoque cuantitativo en términos generales ayuda recolectar datos

necesarios, comprobar teorías e hipótesis y dar como resultado final una respuesta al tema de investigación.

El método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que usan recolección de datos para probar hipótesis, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se puede "brincar o eludir" pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, es posible redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotando y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

Para efectuar el método cuantitativo se debe seguir una serie de pasos, cada paso predispone el siguiente, facilitando el proceso de la investigación.

### **3.1.2 Investigación no experimental**

La investigación que se llevó a cabo es de carácter no experimental, ya que durante el proceso que se tuvo dentro de la empresa no se experimentó ni manipuló a los sujetos, ni el área de trabajo, la medición era por medio de la implementación de pruebas con confiabilidad y validez.

“Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúa la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se

dan en su contexto natural, para analizarlas. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”. (Hernández y cols; 2014: 174)

En otras palabras, hablan acerca de cómo no se puede manipular de ninguna forma la investigación para ver el estado actual en la cual un fenómeno se encuentra dentro de un contexto real, la importancia que recalcan los autores es para obtener resultados puros.

### **3.1.3 Estudio transversal**

El estudio transversal se denomina aquello que se encarga de llevar a cabo un análisis de los datos que fueron recolectados durante la investigación conforme las técnicas que fueron aplicadas, evalúa, describe las variables presentadas y establece una relación que existe entre ambas.

Para Hernández y cols. (2014), “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito normalmente es:

- Describir variables en un grupo de casos (muestra o población) o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado.
- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.

- Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo”.

Por su parte Hernández y cols. (2014), lo define como el momento en el que se hace la recolección completa de datos de la investigación, es donde se pueden dar a conocer los resultados completos, por lo general da un panorama del resultado de la investigación. Sin embargo, el estudio transversal da a conocer tiempos, anormalidades, etc.

### **3.1.4 Alcance Descriptivo**

Los estudios descriptivos pretenden especificar las prioridades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno, que se someten a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (Hernández; 2014: 108).

El alcance descriptivo ayuda a recolectar datos de distintas características de una investigación para poder arrojar una conclusión.

En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de variables y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga, según Hernández (2014:108)

Debe señalarse que dentro de este marco se deben tomar en cuenta los factores a evaluar debido al momento de finalizar, medir de manera general o específica ciertos factores de la investigación.

Se miden una serie de conceptos y momentos específicos como: aspectos de vivienda (tipo particular o colectiva, tamaño en metros cuadrados, número de pisos y habitaciones, materiales usados en la construcción, combustible utilizado, etc.) información sobre los ocupantes (numero, medios de comunicación de que disponen, edad, genero, bienes, ingresó, alimentación, lugar de nacimiento, idioma o lengua, escolaridad, religión, ocupación, etc.) y otras dimensiones que se juzguen relevantes para identificar a la población objetivo.

Este alcance se utiliza meramente para poder medir características y sus ramificaciones con la finalidad de poder arrojar resultados de una manera general y/o específica.

### **3.2 Técnicas e instrumentos**

A continuación, se describirán lo que es una técnica y un instrumento. Gutiérrez, F. (2002) define la técnica como “la habilidad para hacer uso de procedimientos y recursos. Significa cómo hacer algo. Es el procedimiento que adoptan el docente y los alumnos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje”. El autor define técnica a la forma de hacer algo por medio de los recursos que tiene una persona.

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos, capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar; desde la perspectiva de Hernández y cols. (2014)

Por medio de un instrumento permite al investigador obtener resultados precisos debido a que ya es algo confiable y cuenta con validez para medir realmente lo que se busca obtener resultados.

En esta investigación se utilizó el instrumento de Roberto Rafael Campa Cifrián que mide los factores de riesgo psicosocial. El instrumento para medir los factores de riesgo psicosociales consta de tres pruebas distintas, que se mencionan a continuación:

- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

La primera prueba que se introduce se la aplica a todo el personal de la empresa sin importar edad, sexo, posición de trabajo, etc. Esta se aplica para poder identificar aquellos trabajadores que han sufrido algún tipo de abuso por parte de los compañeros e incluso jefes. Aquellos que señalan que han sufrido una agresión dentro de la empresa serán seleccionados para trabajar en conjunto, informarse acerca de la situación y resolverla de manera adecuada.

- Factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo

La aplicación corresponde a los empleados general donde responden hasta la pregunta 40, los encargados de área deben responder todas las 46 preguntas, debido a que al momento de calificar estos serán separados de los generales.

- Factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo

La tercera prueba está diseñada para el personal que cuenta con posiciones administrativas dentro de una empresa, respondiendo hasta la pregunta 64, mientras los encargados de los administrativos deben responder todas las 72 preguntas.

La aplicación mínima debe ser de al menos 80 sujetos, se aplica a personal general, encargados de área, administrativos, y gerentes. Las áreas que mide esta prueba son las siguientes:

- Ambiente de trabajo

1. Condiciones en el ambiente de trabajo

- Condiciones peligrosas e inseguras
- Condiciones deficientes e insalubres
- Trabajos peligrosos

- Factores propios de la actividad

1. Carga de trabajo

- Cargas cuantitativas
- Ritmos de trabajo acelerado
- Carga mental
- Cargas psicológicas emocionales

- Cargas de alta responsabilidad

- Cargas contradictorias o inconsistentes

## 2. Falta de control sobre el trabajo

- Falta de control y autonomía sobre el trabajo

- Limitada o nula posibilidad de desarrollo

- Limitada o inexistente capacitación

- Organización del tiempo de trabajo

### 1. Jornadas de trabajo

- Jornadas de trabajo extensas

### 2. Interferencia en la relación trabajo-familia

- Influencia del trabajo fuera del centro laboral

- Influencia de las responsabilidades familiares

- Liderazgo y relaciones en el trabajo

### 1. Liderazgo

- Escasa claridad de funciones

- Características del liderazgo

## 2. Relaciones en el trabajo

- Relaciones sociales en el trabajo
- Deficiente relación con los colaboradores que supervisa

## 3. Violencia

- Violencia laboral

Para la calificación de esta prueba existen fases, se debe hacer un promedio general de todos los empleados para poder determinar el nivel de riesgo con el que se encuentre la empresa.

Contando con las características anteriormente mencionadas, se conforma un cuestionario que contiene 46 reactivos/preguntas y otro de 72 reactivos/preguntas que los trabajadores deberán contestar en base a su experiencia dentro de la empresa. Por medio de estos datos se arrojaron una serie de resultados, donde señala el nivel de riesgo, y donde se pueden clasificar de los siguientes niveles:

Nulo	Menor a 20
Bajo	20 a 45
Medio	45 a 70
Alto	70 a 90

Muy alto	Mayor a 90
----------	------------

Los promedios se obtienen conforme las áreas con las que cuenta la empresa. Es importante destacar que quizá la empresa se encuentre en un estado promedio de riesgo mientras en otras áreas de ella puede sufrir un nivel de riesgo arriba de lo normal e incluso extremo.

### **3.2 Descripción de la población y muestra**

"Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Hernández, y cols. (2014)

Los participantes dentro de esta investigación son provenientes de la ciudad de Uruapan y las comunidades de Ziracua y Ziracuaretiro, poseen un nivel económico medio, con un nivel escolar extendiendo desde la primaria terminada hasta la preparatoria concluida o sin concluir.

Hernández y cols. (2014), definen la muestra como un subgrupo de la población o universo de estudio, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, para que se puedan generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población.

La presente investigación fue llevada a cabo en la empresa de AVO-PRODUCE MÉXICO, los sujetos que fueron considerados para esta investigación

fueron 62 trabajadores de producción, 7 encargados de área de producción, 7 auxiliares, y 12 de personal administrativo, 5 gerentes. El total de colaboradores que fueron tomados en cuenta son 93 trabajadores. Presentan una edad entre 18 a 55 años de edad, del sexo masculino y femenino.

Las muestras no probabilísticas son la elección de las unidades no depende de la probabilidad sino de las razones relacionadas con las características y contexto de la investigación.

El muestreo de esta investigación es de carácter no probabilístico debido a que nunca existió un sistema de sorteo para definir a la muestra de esta investigación sino se ve una generalidad en todos los empleados para considerar.

### **3.3 Descripción del proceso de investigación**

El presente estudio se realizó basado en información teórica acerca de los dos temas principales en torno a esta investigación: Los factores de riesgo psicosociales y estrés, se empleó la técnica cuantitativa, la cual se explicará a continuación.

Una vez investigados los antecedentes para proceder de manera adecuada con la investigación, se realizó una descripción del planteamiento del problema, se procedió a definir el objetivo general y objetivos particulares, los cuales están señalados al inicio de esta investigación.

Definir el lugar y la población era el siguiente paso a tomar para tener un origen de investigación, el instrumento de aplicación se utilizará para llevar a cabo la investigación, la justificación, y marco de referencia, después se procedió a realizar

el marco teórico para dar sustento a la investigación, permitiendo establecer conceptos de los factores de riesgo psicosociales y estrés, con la finalidad de crear dos capítulos sustentados con la información de una variedad de autores.

Una vez que se delimitó el enfoque cuantitativo, investigación no experimental, el tipo de estudio transversal y el alcance comparativo que tendría la investigación. Los cuestionarios fueron aplicados al personal de la empresa, se registraron las respuestas para posteriormente realizar un análisis de los resultados, el análisis fue resumido conforme los puestos de trabajo (producción y administrativo).

### **3.4 Análisis de resultados**

En este presente apartado se darán a conocer los resultados obtenidos de esta investigación en función al instrumento aplicado, dichos resultados se muestran en la siguiente categoría:

1. Factores de riesgo psicosociales que afectan el nivel de riesgo de los trabajadores del Empaque AVO PRODUCE MÉXICO.
  - A) Área de producción y sus derivados
  - B) Área administrativa y sus derivados

#### **3.4.3 Factores de riesgo psicosociales que afectan el nivel de riesgo de los trabajadores del Empaque AVO PRODUCE MÉXICO.**

Para comprender este apartado de una manera sencilla es importante revisar las definiciones acerca de los factores de riesgo psicosociales por lo que Medina, L.

(2021) definió “Los factores de riesgo inciden en la salud del trabajador, tanto física como mental”

En función a lo planteado Medina, L. (2021) habla acerca de los factores de riesgo como elementos que perjudican al trabajador tanto física como mental, los riesgos más comunes o asociados a esto son las condiciones de trabajo, exceso de exigencia, nivel de responsabilidad, autonomía en el trabajo, tiempo para completar una tarea, conflictos externos del área de trabajo, falta de comunicación, distintas formas de acoso, etc.

Por lo tanto Según el Comité Mixto OIT/OMS, los factores psicosociales “Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

En resumidas cuentas se toma como un conjunto de factores que involucra en el desempeño del trabajador fuera y dentro del área de trabajo, el aspecto social, familiar, emocional, cognitivo y físico, lo mencionado anteriormente será un determinante de cómo logra desarrollar su vida de trabajo dentro de la empresa y su satisfacción en ella así también como lo percibe.

En el apartado A de acuerdo a los resultados obtenidos en el área de producción, cuenta con nivel de riesgo predominante en un nivel de riesgo medio con un porcentaje de 58% lo que corresponde a 40 empleados de un total de 69

empleados del total de la población.

Los resultados que se obtuvieron al calificar los cuestionarios de cada individuo, con los siguientes porcentajes y clasificación en los niveles: 1 sujeto obtuvo la calificación nula en los niveles de riesgo lo que indica que tienen un 1.6% de la población aplicada, 12 sujetos obtuvieron la calificación baja en los niveles de riesgo lo que nos dice tienen un 19.4% de la población, 36 sujetos obtuvieron una calificación media en los niveles de riesgo lo que nos dice que obtuvieron 58.1% de la población aplicada, 11 sujetos obtuvieron una calificación alta en los niveles de riesgo lo que nos dice que tienen 17.7% de la población aplicada, 2 sujetos obtuvieron una calificación muy alta en los niveles de riesgo lo que nos dice que tienen 3.2% de la población aplicada. (Ver anexo 1)

Por otro lado, los encargados de área de producción obtuvieron los siguientes resultados: 4 sujetos obtuvieron la calificación media en los niveles de riesgo lo que indica que corresponde a un 57.1% y 3 sujetos obtuvieron la clasificación al en los niveles de riesgo lo cual corresponde al 42.9% de población. (Ver anexo 2)

El apartado B conforme los resultados expuestos anteriormente indica que se requiere revisar las políticas de prevención de riesgo 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.

Ahora bien, en los resultados obtenidos del área administrativa, el nivel de riesgo predominante que se encontró en esta muestra es un nivel alto con un

porcentaje de 58% lo que corresponde a los 14 empleados de un total de 24 empleados a la cual se les aplicó la prueba.

La cantidad de empleados a los que se les ha aplicado la prueba en el área administrativa lo cual lo conforma el área de recursos humanos, contaduría, logística y administración. Destaca en la primera gráfica que 7 sujetos la cual pertenece al 58.3% por ciento marca que se encuentran en un alto nivel de riesgo mientras el otro 41.7% por ciento cuenta con un riesgo de nivel medio lo que equivale a 5 sujetos, de un total de 12 sujetos que conforman la muestra del área administrativa. (Ver anexo 3)

Por consiguiente los auxiliares de administración obtuvieron los siguientes resultados: 3 sujetos obtuvieron la calificación de medio lo cual corresponde a un 42.9% y los 4 sujetos restantes pertenecen a una calificación alta tomando el 57.1% restante. Se detectó un alto nivel de riesgo de un total de 7 colaboradores en esta área. (Ver anexo 4)

En seguida existen 5 gerentes en donde sus resultados fueron los siguientes: 2 sujetos obtuvieron una calificación de medio lo cual pertenece al 40% y 3 sujetos obtuvieron la calificación de alto que toma el 60%, el nivel de riesgo alto predomina en esta área también. (Ver anexo 5)

Al momento de obtener la calificación de los 24 colaboradores, arrojó una serie de resultados en los que se logra identificar los siguientes factores de riesgo psicosocial en el entorno organizacional del centro de trabajo. Lo cual se enlistara en seguida:

## 1. Factores propios de la actividad

### 1.1 Carga de trabajo

### 1.2 Falta de control sobre el trabajo

## 2. Liderazgo y relaciones en el trabajo

### 2.1 Liderazgo

### 2.2 Relaciones de trabajo

### 2.3 Violencia

Con lo mostrado anteriormente esto significa que se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se pueda determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar las políticas 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.

Se observa que los resultados que se obtuvieron al calificar los cuestionarios de cada individuo, con los siguientes porcentajes y clasificación en los niveles: 1 sujeto obtuvo la calificación nula en los niveles lo que indica que tienen un 1.1% de la población aplicada, 12 sujetos obtuvieron la calificación baja en los niveles lo que nos dice tienen un 12.9% de la población, 50 sujetos obtuvieron una calificación media en

los niveles lo que nos dice que obtuvieron 53.8% de la población aplicada, 28 sujetos obtuvieron una calificación alta en los niveles lo que nos dice que tienen 30.1% de la población aplicada, 2 sujetos obtuvieron una calificación muy alta en los niveles lo que nos dice que tienen 2.2% de la población aplicada. (Ver anexo 6)

Para concluir, en la empresa AVO-PRODUCE DE MÉXICO predomina un nivel riesgo medio, lo cual indica que no se requiere una revisión a la política de prevención de riesgos psicosociales y programas de prevención para la prevención de los factores de riesgos psicosociales, sin embargo, con ayuda de los resultados obtenidos, se indica que los trabajadores del área administrativa sí presentan factores de riesgo psicosociales; por consiguiente dando un resultado alto de riesgo lo que implica realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiada través de un programa de intervención. Con base a los resultados es necesario crear un plan de acción donde se centre en los factores de carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, liderazgo, relaciones de trabajo y violencia, para así reducir el nivel de riesgo que presentan los trabajadores del área administrativa.

## CONCLUSIONES

El análisis precedente en este último apartado hará mención de la forma en que se cumplieron cada uno de los objetivos planteados al inicio de la presente investigación y su relevancia dentro de ella.

Uno de los componentes más importantes dentro de esta investigación inicia desde el primer objetivo lo cual plantea establecer que es la NOM 035, se proporcionó información acerca de esta por medio de varias fuentes así también acompañada de definiciones que ayudan a comprender lo que es la Norma Oficial Mexicana.

Pero en segundo lugar se logró revisar distintas definiciones acerca de lo que era un factor de riesgo psicosocial, así también de lo que se compone dando un panorama general y sólido de lo que este era. De este modo se cubre al inicio del primer capítulo.

Ahora bien, el concepto de empresa se analizó por medio de varios autores dando una perspectiva diferente con la misma intención, gracias a esto se pudo entender de mejor manera que es una empresa y que lo compone.

En segundo lugar se logró describir las características de una empresa, detallando en qué consiste, la forma en la que opera, la variación de tamaños que existen, los tipos de empresas y su finalidad el objetivo tres y cuatro se cubrieron en el capítulo dos. En relación a la problemática expuesta lo cual se tuvo la finalidad de Identificar los factores psicosociales que afectan a los colaboradores de AVO-

PRODUCE MÉXICO, se llegó a la conclusión que la área de producción se encuentran en un promedio de riesgo medio, lo cual indica que no hay un factor alarmante dentro de los trabajadores, sin embargo, en la área administrativa se encontró que el staff tiende a un riesgo de nivel alto y muy alto donde se llegó a la conclusión que se debe revisar factores de relaciones de trabajo e indicaciones acerca del manejo del trabajo que debe realizar.

Es conveniente mencionar que el objetivo número cuatro sí se llegó a cumplir debido a que se logró llevar a cabo una demostración entre ambas áreas de la empresa donde se identificó que la área administrativa tiene un alto nivel de riesgo, ello por los factores de riesgo psicosociales que se presentan dentro del ambiente laboral a comparación de la área de producción; donde solo puntuó un nivel promedio de riesgo, lo cual indica que no existen factores de riesgos psicosociales que lleguen a causar un ámbito de trabajo desgastador y/o estresante para los trabajadores.

Para finalizar, desde una perspectiva general los factores de riesgo psicosociales afectan a los colaboradores que laboran en el empaque de AVO-PRODUCE MÉXICO, se ha verificado que es cierta debido a la información proporcionada anteriormente donde se logra catalogar ambas áreas de la empresa (producción y administración). Señalando factores de riesgo psicosociales y nivel de riesgo en donde se encuentran.

## REFERENCIAS

### BIBLIOGRAFÍA

Anceschi, A (2009) La violencia familiare: aspetti penali, civil e criminologica. Editorial Giappichelli. Roma.

Andrade, S. (2005). Diccionario de Economía, Tercera Edición, Editorial Andrade, Tacna, Peru. Pág. 257.

Benito, M. P., Simón, M. J., Sánchez, A. & Matachana, M. (2011). Unidad 3. Estrés y ansiedad. En Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente (pp. 51-68). España: McGraw-Hill /Interamericana de España. Madrid.

Delgado, K., Gadea, W., & Quinonez, S. (2018). *Rompiendo barreras en la investigación*. Editorial Utmach. Machala, Ecuador.

Delgado, M. Á. H. (1997) Trabajo, E. E. H. S. D. N. I. E., Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones - INSHT. México.

Diccionario de Marketing. (1999). Editorial Cultural S.A., Madrid. Pág. 110.

Dsm-5. Manual De Diagnóstico Diferencial (2020). Editorial Médica Panamericana, S.A. De C.V... Washington.

De Witte, H., Vandoorne, J., Verlinden, R., y De Cuyper, N. (2005) Outplacement and re-employment measures during organizational restructuring in Belgium:

Overview of the literature and results of qualitative research. Journal of European Industrial Training 29.2/3: 148- 164.

De Zuani, R. (2003) Introducción a la Administración de Organizaciones, Segunda Edición, Editorial Maktub, Buenos Aires, Argentina. Págs. 82 al 86.

Fleitman, J. (2000) Negocios Exitosos, McGraw Hill Interamericana Editores, México. Págs. 22 y 23.

García, J. y Casanueva, C. (2000). Prácticas de la Gestión Empresarial, Editorial McGraw Hill, Madrid. Pág. 3.

Gutiérrez Loza, Feliciano (2002) Glosario Pedagógico. La Paz, Gráfica Gonzáles.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. México.

Hirigoyen, M.F. (2001). El acoso moral en el trabajo, Ed. Paidós Ibérica, Barcelona.

Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

Martos Rubio A. (2002) No puedo más Las mil caras del maltrato psicológico. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Madrid.

Mullender, A. (1996) Rethinking Domestic Violence. London: Routledge. Edición española (2000): La violencia doméstica: una nueva visión de un viejo problema. Barcelona: Paidós.

OIT/OMS (1984) Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo; Ginebra, Suiza.

Romero, R. (1997). Marketing, Editora Palmir E.I.R.L., Págs. 9 al 15.

Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2002), Economía. Decimoséptima Edición, Mc Graw Hill, Buenos Aires, Argentina. Págs. 102 y 103.

Secretaria de Finanzas. (2016). Guía Técnica para Elaborar Estudios Comparativos a Procesos, Trámites o Servicios de la Administración Pública Estatal. Edición Plaza Toluca. México.

Vidal F., F (2008) “Los nuevos aceleradores de la violencia remodelada” en García-Mina F., A. (Coord.) (2008) Nuevos escenarios de violencia. Reflexiones Comillas Ciencias Sociales I. Universidad Pontificia Comillas de Madrid, Madrid.

Wert Coello, N. y otros. (2010) Abuso sexual en adolescentes y agentes socializadores: una propuesta de intervención psicológica. Memorias V Congreso Cubano Educación, Orientación y Terapia Sexual. Ciudad de La Habana.

## **HEMEROGRAFÍA**

Acevedo, D. (2005). Desigualdades de género en el trabajo. Evolución y tendencias en la sociedad venezolana. Producción y reproducción. Revista Venezolana

de Estudios de la Mujer, 10(24), 163-182.

Artiles, I. (2006). Violencia de género: obstáculo para su prevención y atención.

Revista sexología y sociedad. Vol. 88, núm. 6. Año 12 No.32

<https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757253018.pdf>  
<https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757253018.pdf>

Arreguin, J. (2020). CONCEPTO DE EMPRESA Y SU FINALIDAD ECONÓMICA Y

SOCIAL. <https://www.asnews.mx/noticias/concepto-de-empresa-y-su-finalidad-economica-y-social>

Blanch, J., y Cantera, L. (2009). El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario.

(Spanish). Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones, 25(1), 59-70.

Chrousos, G.P. & Gold, P.W. (1992). The Concepts of Stress and Stress System

Disorders. Journal American Medical Association. (267, 9): 1244-1252.

McEwen, Bruce S.T (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical

relevance. Brain Research, (886,1-2), 172-189

Martínez Carazo, Piedad Cristina (2006). El método de estudio de caso: estrategia

metodológica de la investigación científica. Pensamiento & Gestión, (20)

,165-193. [Fecha de Consulta 25 de Mayo de 2021]. ISSN: 1657-6276.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

## **MESOGRAFÍA**

Arancibia, J., Billi, M., Bustamante, C., Guerrero, M. J., Meniconi, L., Molina, M., &

Saavedra, P. (2015). Acoso sexual callejero: Contextos y dimensiones. Chile:

Observatorio contra el acoso callejero. <https://www.ocac.cl/wp-content/uploads/2016/09/Acoso-Sexual-Callejero-Contexto-y-dimensiones-2015.pdf>

Diario oficial de la federación (2018). NORMA Oficial Mexicana. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5544579&fecha=23/11/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5544579&fecha=23/11/2018)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. ¿Qué es un factor de riesgo psicosocial? - Portal INSST - INSST. (2019). Portal INSST. [https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial-#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen,del%20trabajo%20y%20la%20salud%20\(](https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial-#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen,del%20trabajo%20y%20la%20salud%20()

Lagos, P. G. (2021, 21 diciembre). *Comité Alumni cerró 2021 con balance y charla comunicacional*. Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>

Medina, L. (2021, 25 noviembre). Factores de Riesgo Psicosocial en México | NOM 035. Holmes HR. <https://www.holmeshr.com/blog/factores-de-riesgo-psicosocial/>

Monzón, G. G. (2020, 8 septiembre). *¿Qué beneficios tiene realizar una evaluación psicosocial en nuestra empresa?* Evaluación Psicosocial. <https://evaluacionpsicosocial.com/importancia-evaluacion-psicosocial/>

Organización iberoamericana de seguridad social (2019). Metodología para la evaluación de los riesgos psicosociales. file:///home/chronos/u-5c357a96f92e4bed04e1f1614c5efafdf4cb958e/MyFiles/Downloads/1-Metodologia-para-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019, 22 de octubre), Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

*Organización Internacional del Trabajo*. (2013). Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO (2005). Acoso Laboral hacia las mujeres. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_220029.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf)

Riesgos Psicosociales - Qué son, Factores y Cómo Prevenirlos. Riesgos Laborales. <https://riesgoslaborales.info/riesgos-psicosociales/>

Rodríguez, E. (2020, 11 febrero). *¿Qué es la NOM-035?* Punto U - Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://puntou.uanl.mx/expertos-uanl/que-es-la-nom-035-ambiente-laboral/>

S.T.P.S. (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo*

*psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Terrazas, E. (2021). Planeación empresarial. <https://kruzetalent.com/finalidades-sociales-y-economicas-de-las-empresas/#:~:text=Las%20finalidades%20sociales%20internas%20y,forman%20parte%20de%20la%20empresa.>

Thompson, I. (2006). Promonegocios.net: Definición de Empresa. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#notas%5C>

Thompson, I. (2006). Promonegocios.net: Tipos de Empresa. <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html#notas>

Educación, vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 171-190 Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

## ANEXOS

### 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					

**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:

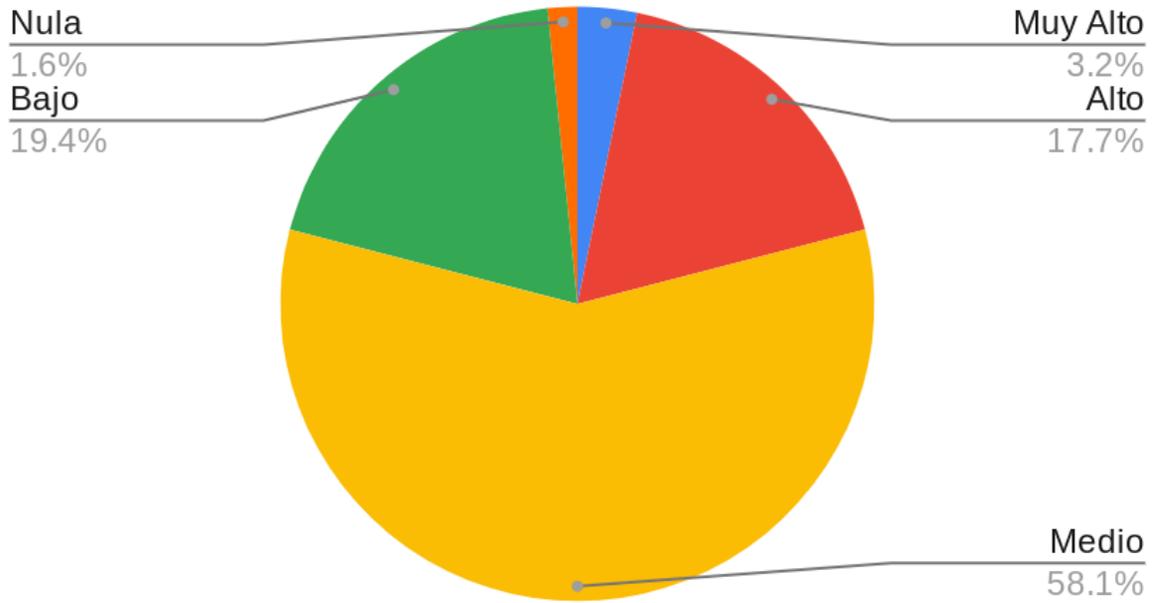
Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

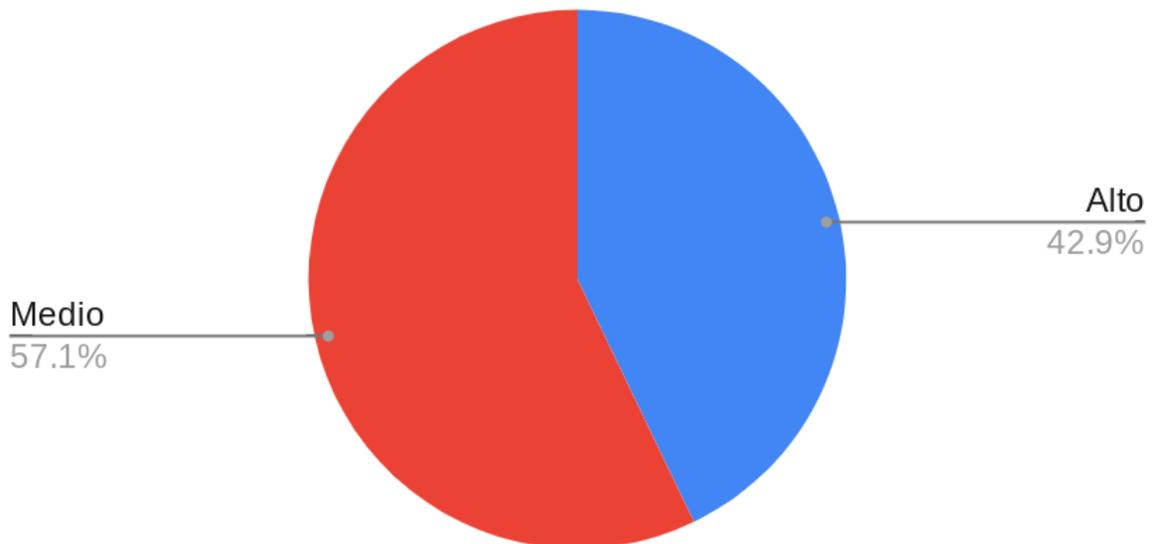
Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		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					

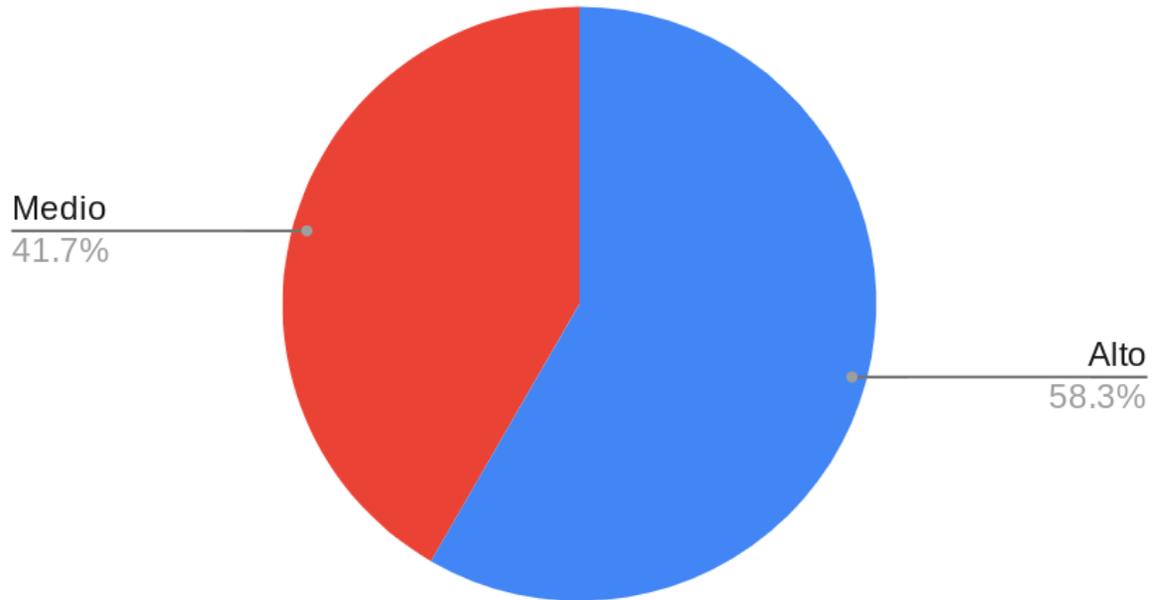
## Produccion (Anexo 1)



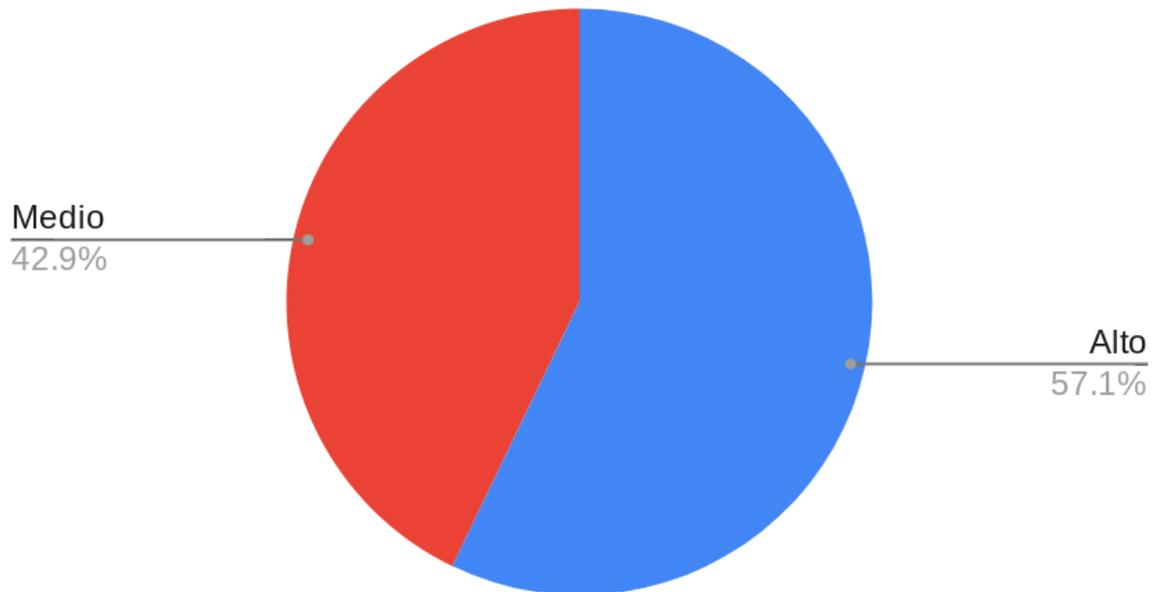
## Encargados de area de Produccion (Anexo 2)



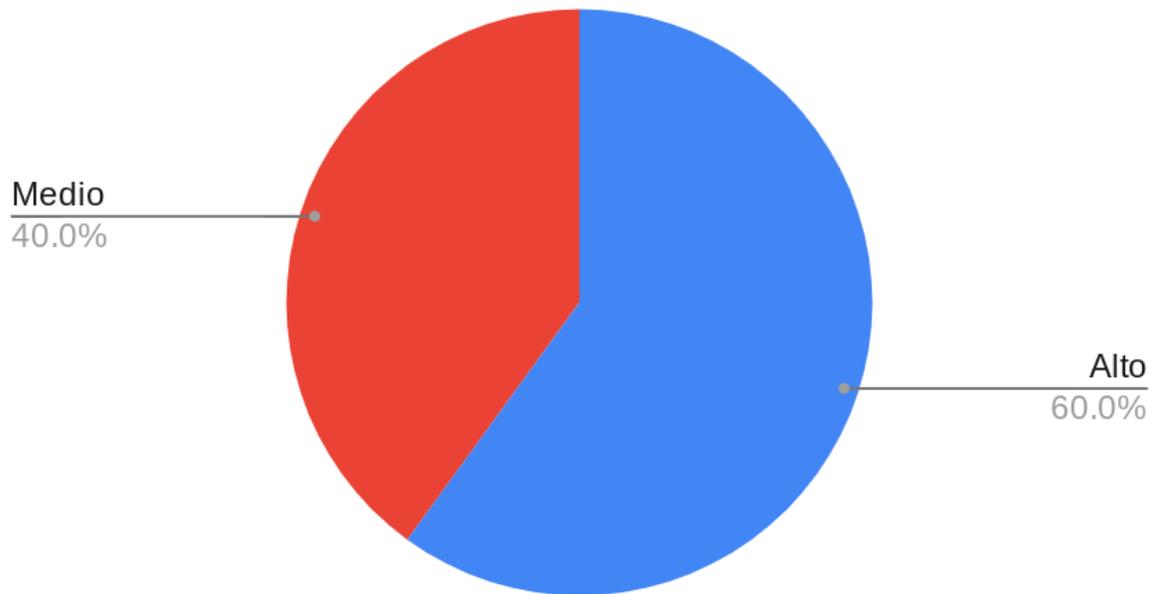
### Administracion (Anexo 3)



### Auxiliares de Administracion (Anexo 4)



## Gerentes (Anexo 5)



## AVO-PRODUCE MEXICO (Anexo 6)

