

Sonia Villagrán Rueda
Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez
Juan Carlos Espinoza Sandoval

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Sonia Villagrán Rueda
Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez
Juan Carlos Espinoza Sandoval



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Av. de los Barrios No. 1, Los Reyes Iztacala
C.P. 54090, Tlalnepantla, Edo. de México

Diseño Editorial

Laboratorio de Evaluación y Educación Digital
UNAM, FES-Iztacala
Tel. (+52) - (55) -56231333 ext. # 39707

Editor General

Arturo Silva Rodríguez

Editor adjunto y composición

Oscar Giovanni Balderas Trejo

Composición y Maquetación

Miriam Paola Semhan Guzmán

Edición Febrero, 2022



La edición en formato electrónico fue realizada en la Editorial LEED del Laboratorio de Evaluación y Educación Digital

Agradecimientos

Ilustración de cubierta cortesía de [Pixabay](#)

ISBN: 978-607-98835-4-6

Hecho en México



Copyright: © 2022 Villagran-Rueda, S., Vasconcelos-Ramírez, M.A; & Espinoza-Sandoval, J.C.
Este libro es acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional, por lo que su contenido gráfico y escrito se puede compartir, copiar y redistribuir total o parcialmente sin necesidad de permiso expreso de sus creadores con la única condición de que no se puede usar con fines directamente comerciales y los términos legales de cualquier trabajo derivado deben ser los mismos que se expresan en la presente declaración. La única condición es que se cite la fuente con referencia a a sus creadores.

TABLA DE CONTENIDO

Autores	6
Dictaminadores de la Obra	9
Prólogo	11
Capítulo 1	13
Análisis de estructuras organizativas y factores de riesgo psicosociales: NOM-035 –STPS	
	Sonia Villagrán Rueda
Análisis conceptual	14
Factor de Riesgo	14
Riesgo de trabajo	14
Factores de Riesgo	14
Psicosocial	14
Estructuras organizativas y factores de riesgo psicosociales	18
Reflexiones finales	22
Rotación de personal	22
Clima laboral tenso	23
REFERENCIAS	25
Capítulo 2	27
Riesgos psicosociales en el trabajo y su Impacto en la salud laboral	
	Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez
REFERENCIAS	40



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 3	42
Estrés laboral y satisfacción laboral en transporte público del Estado de Zacatecas	
Juan Carlos Espinoza Sandoval	
Rafael Padilla Pérez	
Objetivo	42
Introducción	42
Estrés	43
Estrés Laboral	46
Metodología	52
Resultados	54
Conclusiones	57
REFERENCIAS	59
<hr/>	
Índice Analítico	61



Prol

Aut

Dict

1

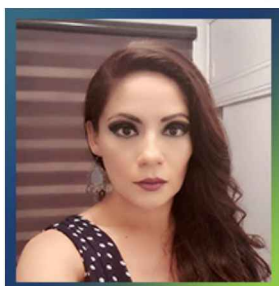
2

3

I. An

AUTORES

Sonia Villagrán Rueda



Contacto: soniavillagran@uaz.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5389-574X>

Doctora en Psicología y Educación por la Universidad Autónoma de Querétaro. Docente investigadora en la Universidad Autónoma de Zacatecas, adscrita de Tiempo completo en la Unidad Académica de Psicología y en la Maestría de Educación y Desarrollo Profesional Docente (MEDPD) registrada en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) de CONACYT e integrante del Núcleo Académico Básico (NAB).

Entre su amplia trayectoria académica destacan la coordinación de la Unidad Académica de Psicología extensión Fresnillo de 2002 al 2007, la coordinación de la Licenciatura en Psicología Modalidad Semipresencial (2012 -2014), responsable del área de planeación de la Unidad Académica de Psicología y coordinadora de la Licenciatura en Psicología área Laboral de 2016 a la fecha.

Obtuvo la certificación por CONOCER en el Estándar por competencias ECO076, así como el reconocimiento a Profesores de Tiempo Completo a Perfil Deseable desde 2012. Es Líder del Cuerpo Académico UAZ CA 214 “Psicología, Educación e Instituciones”.

Fue organizadora del 1er Congreso Internacional en Psicología y Educación “Reflexiones sobre la educación desde la Psicología” y es dictaminadora de proyectos de la facultad de Psicología de la UAQ, así como de capítulos de libros y proyectos de la Maestría en Educación y Desarrollo Profesional Docente UAZ y de la Maestría en Humanidades y Procesos Educativos. También ha sido ponente en Cursos de verano y de invierno organizados por la Coordinación de Docencia de la UAZ y el Sindicato de Profesores Académicos de la UAZ, así como la organización de la gira ECOFARN 2019 sede Zacatecas.

En la actualidad desarrolla la Línea de Generación y Aplicación de Conocimientos (LGAC) Factores de Riesgos psicosociales, salud ocupacional, ambiente laboral y procesos en el trabajo contando con diversas publicaciones en libros, capítulos de libros, artículos científicos, también a impartido conferencias magistrales y ha sido ponente en diversos congresos nacionales e internacionales.

También ha sido dictaminadora de artículos científicos para CNEIP, Revista de psicología UAZ, Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social (REDIPyCS), Revista Pensamiento Americano, Revista Praxis Investigativa ReDIE, entre otras revistas. Es evaluadora de Perfiles PRODEP y directora de Tesis a nivel licenciatura, especialidad, maestría y doctorado.

Finalmente es participante activa en la mesa de psicología organizacional perteneciente a la Cátedra CUMex del 2014 a la fecha e Integrante de la Red de Colaboración en Psicología Organizacional y del Trabajo CUMex.



Pro

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez



Contacto: monica.vasconcelos@umich.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7995-9297>

Licenciatura en Psicología por la UNAM, FES Iztacala. Maestría en Psicoterapia Psicoanalítica, por la Universidad Vasco de Quiroga. Especialidad en Recursos Humanos por la Universidad La Salle, Morelia.

Desde 1988, Coordinadora de Recursos Humanos y de Bolsas de Trabajo en organizaciones privadas y públicas de la CDMX y Morelia. Profesionista independiente en Educación Especial desde 1988 y en Psicoterapia desde 2007.

Profesor Investigador en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Perteneciente al Cuerpo Académico CA-277 Psicología Educativa, Económica y Organizacional y al Consorcio de Universidades Mexicanas desde 2013 participando en la Mesa de Psicología Organizacional y del Trabajo.

Obtuvo el Reconocimiento a Profesores de Tiempo Completo a Perfil Deseable desde 2017 y es Responsable de proyectos de investigación del Consejo de Investigación Científica (CIC) desde 2017-2021.

Cuenta con diversas publicaciones de capítulos de libros y artículos acerca de las líneas de investigación de Desgaste Ocupacional, Riesgos psicosociales en el trabajo, Capacitación, Significado del Trabajo, Depresión en Desempleados, pudiendo diseñar estrategias de intervención.

En varias investigaciones han participado estudiantes con quienes se han realizado publicaciones en revistas científicas, libros y congresos, cumpliendo siempre con los más elevados principios éticos del profesional de la Psicología.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Juan Carlos Espinoza Sandoval



Contacto: juancarlos.espinoza@uaz.edu.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6116-1076>

Licenciado en psicología con acentuación en psicología laboral por la Universidad Autónoma de Zacatecas y Maestro en Psicología con orientación en psicología laboral y organizacional por Universidad Autónoma de Nuevo León.

Es docente investigador en la Universidad Autónoma de Zacatecas desde el 2011 y perfil PRODEP desde 2018.

Obtuvo la certificación en psicología por el consejo mexicano para la certificación profesional en psicología A.C. por el Colegio de Profesionales de la Psicología del Estado de Jalisco, A.C. y también es miembro de la sociedad de psicólogos profesionales para el bienestar social A.C.

Ha participado en congresos nacionales e internacionales como ponente donde ha presentado trabajos derivados de su línea de investigación en temas de compromiso organizacional, estrés laboral, satisfacción laboral y factores de riesgo psicosocial.



ProI

Aut

Dict

1

2

3

I. An

DICTAMINADORES DE LA OBRA

Sandra Ivonne Muñoz Maldonado



Contacto: sandra.munoz@iztacala.unam.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9392-5023>

Doctora en Psicología y salud por la UNAM, profesora asociada C del Sistema de Universidad Abierta y a Distancia de la FES Iztacala, en el ámbito académico participa en el claustro de procesos en clínica.

Ha trabajado en la incorporación de nuevas tecnologías a los tratamientos psicológicos usando un enfoque cognitivo conductual, se especializa en el tratamiento conductual de fobias, trastorno obsesivo compulsivo y otros trastornos de ansiedad.

Actualmente su línea de investigación actual se centra en el área de la salud, específicamente en problemas de obesidad adolescente y su relación con factores como las emociones, el estrés y las estrategias de afrontamiento.

Es integrante del Grupo de investigación en Procesos Psicológicos y Sociales y revisora de la Revista Hamut'ay de la Universidad Alas Peruanas.

Ha publicado 25 artículos en revistas científicas indexadas nacionales e internacionales, así como dos capítulos de libros, ha presentado ponencias en eventos profesionales nacionales e internacionales, ha desarrollado material de apoyo a la docencia en trastornos de ansiedad.

Ha participado en 6 proyectos de investigación financiados por diversas instituciones (CONACYT, PAPIIT, PAPIME) y también en comités organizadores de eventos profesionales. Ha obtenido premios por los mejores carteles en eventos profesionales, ha colaborado como tutora PRONABES y ha sido revisora en diversas tesis de licenciatura.



Pro

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Oscar García Arreola



Contacto: psi.oscar.garcia@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4064-0910>

Es Licenciado en Psicología por la UNAM y Maestro en psicología con Residencia en Gestión Organizacional por la misma Institución.

Dentro de su experiencia cuenta con la elaboración de instrumentos de evaluación conductual en organizaciones, diseño e implementación de programas de entrenamiento de habilidades directivas como son: gestión del tiempo, habilidades sociales, solución de problemas, retroalimentación efectiva y toma de decisiones.

Ha participado como ponente en diversos congresos especializados nacionales e internacionales y como autor principal o coautor de artículos y capítulos de libros sobre salud en el trabajo y comportamiento directivo.

Actualmente se desempeña como profesor de la práctica en escenario de la Residencia en Gestión Organizacional donde coordina proyectos de mejora organizacional en temáticas de medición de diferencias individuales, diseños y perfil de puestos, identificación y evaluación de competencias, reclutamiento y selección, capacitación y construcción de instrumentos.



Prolog

Aut

Dict

1

2

3

I. An

PRÓLOGO

La vida de las personas se centra en el trabajo. Ya de manera formal o informal, el trabajo, y propiamente dicha la actividad laboral, indica las formas de organización de la economía, la organización social, la estructura curricular de la educación, los tiempos de organización cotidiana de las personas, la identidad personal y en última instancia conforma a la cultura de una sociedad. Cada una de estas esferas que ahora se comprenden como factores psicosociales, tienen una influencia en las diversas manifestaciones del comportamiento organizacional. Desde el estilo estructural de la organización, el tipo de trabajo, los cuadros formales de mando y hasta en las relaciones implícitas o manifiestas entre las personas. En 1972, Maurice De Montmollin escribió: "...el psicólogo se ha dejado influir demasiado por su formación y quizá, desgraciadamente, por su vocación, no comprendiendo que en la empresa la psicología individual era una herramienta insuficiente y que debía adoptar, ambiciosamente, la aproximación "sistema", de la cual la vacilante psicología de las organizaciones es la mejor ilustración actual". Cincuenta años después, una visión integradora de los diferentes sistemas que inciden,

de algún u otro modo en la conducta de las personas en el trabajo, se ve reflejada en un país políticamente atrasado en este tema como México. Felizmente, la implementación de la NOM – 035 – STPS – 2018, pone a la vanguardia a nuestro país, exigiendo lo que desde hace mucho todos los trabajadores sabíamos: que no sólo es el ambiente organizacional o la naturaleza del trabajo lo que afecta la salud, sino todas las condiciones formales e informales bajo las cuales se desarrolla la conducta organizacional. Y además de que en la corresponsabilidad de un ambiente saludable participan tanto patrones, como de empleados.

Es así que en este libro, Villagrán, Vasconcelos, Padilla y Espinoza, nos proponen un análisis de los factores psicosociales que son de gran utilidad tanto para el académico que busca de aplicaciones de la investigación de factores psicosociales con rigor metodológico, como para el consultor que busca una introducción a las diferentes categorías de los factores psicosociales, y para el experto en salud ocupacional que desea saber las repercusiones de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores.

Villagrán pone un énfasis necesario en la visión sistémica en la consideración de los factores psicosociales que afectan el trabajo. Además, recapitula de manera exhaustiva los diversos factores psicosociales del trabajo, lo que resulta de gran utilidad en el diseño de estrategias de



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

evaluación y, por supuesto, en la implementación de acciones de intervención en el nicho de trabajo. Con respecto a los efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores, Vasconcelos, realiza una revisión histórica y acentúa, muy acertadamente, las características de género que hacen diferencias en la manifestación de las enfermedades profesionales. Asimismo, incluye una interesante descripción de las implicaciones éticas y emocionales que pueden llevar a un trabajador a ser presionado a actuar en contra de sus valores y de sus afectos y que tiene repercusiones en la salud física

y emocional. En la sección final, Padilla y Espinoza cierran el análisis de los factores psicosociales del trabajo con un estudio de caso en personal de transporte. Los autores establecen la relación entre la satisfacción laboral alta como un efecto amortiguador del estrés psicológico.

Sin duda, esta obra resulta indispensable para todo aquel interesado en los efectos de las condiciones psicosociales del trabajo, su categorización, sus repercusiones en la salud y sobre todo en los principales aspectos a considerar en el diseño de estrategias de intervención.

Oliverio Leonel Linares Olivas

Octubre 2021



ProI

Aut

Dict

1

2

3

I. An

CAPITULO 1

ANÁLISIS DE ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES: NOM-035 –STPS

Sonia Villagrán Rueda¹

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) señaló que algunos de los riesgos tradicionales derivados propiamente de la infraestructura y la ergonomía; han disminuido gracias a la seguridad, los adelantos técnicos y a una mejor normatividad, sin embargo éstos aún siguen afectando la salud de los trabajadores, paralelamente, se registra un aumento de nuevos tipos de padecimientos profesionales; que se podrían denominar como las enfermedades del siglo XXI. Entre dichos riesgos emergentes se incluyen los factores de riesgo psicosocial.

Asimismo, en el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST, 2016), la OIT (2013) destacó que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, profesiones y trabajadores, tanto a países desarrollados como en vías de desarrollo. En este sentido, se podría decir que el centro de trabajo representa una dualidad, por una parte es el escenario de riesgos psicosociales y al mismo tiempo es el lugar idóneo para

tratar de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

La OIT en su agenda para el 2030 sostiene que la Seguridad y Salud en el Trabajo es fundamental para un desarrollo sostenible, en ese sentido cabe destacar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 que consiste en garantizar una vida sana e incidir en el bienestar para todos a cualquier edad, por su parte el ODS 8, promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, concretamente la meta 8.8. Habla de proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los migrantes, en particular las mujeres y las personas con empleos precarios (OIT, 2019).

Los escenarios planteados por la OIT (2019) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través del Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, así como las diversas investigaciones realizadas en el mundo ponen de ma-

¹ Docente investigadora de la Unidad Académica de Psicología de la UAZ, perfil PRODEP, Coordinadora del Cuerpo Académico UAZ CA 214 "Psicología, Educación e Instituciones", Doctora en Psicología y Educación, ponente en congresos internacionales y nacionales, cuenta con publicaciones referentes a temáticas relacionadas con la psicología educativa y organizacional, y otras problemáticas socio-culturales. Como referenciar este capítulo: Villagrán-Rueda S. (2020). Análisis de estructuras organizativas y factores de riesgo psicosociales: NOM-035 –STPS.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

nifiesto la importancia de promover el trabajo seguro, saludable y decente.

En México se han realizado estudios que han demostrado la pertinencia de establecer normativas que prevengan la aparición de factores de riesgo psicosociales, que pongan en peligro la salud mental y física del trabajador mexicano, de ahí surge la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 23 de octubre de 2018; la cual habla sobre la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo; y a su vez promueve un ambiente organizacional favorable (Villagrán, R. S., 2017).

Por lo anterior cabe destacar que el objetivo del presente capítulo es dar a conocer los factores de riesgo psicosociales desde un enfoque de la psicología organizacional y del trabajo así como desde la NOM 035 (DOF, 2018), su conceptualización y tipos de riesgo, para posterior analizar los arquetipos de estructuras organizativas que de acuerdo a las teorías organizacionales y de la administración son tendientes a desarrollar inadecuados ambientes laborales que repercuten en la salud ocupacional y desempeño de los trabajadores a través de un análisis teórico.

Análisis conceptual

Factor de Riesgo

La Organización Mundial de la Salud en 2002 define como factor de riesgo “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (OMS, 2012, 2.1). Es decir, habla de aquellas situaciones que

incrementen la posibilidad de contraer algún tipo de enfermedad.

Riesgo de trabajo

Por su parte la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2012) define los riesgos de trabajo, como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Factores de Riesgo Psicosocial.

La NOM 035 en 2018, los define como:

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

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (NOM-035-STPS-2018).

En el 2011 la OIT expone que “los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.”



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Morales, en 2016, señala que los Factores Psicosociales (FPS)

Corresponden a los elementos derivados de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales que tienen la potencialidad de influir de forma positiva o negativa en variables psicológicas, ya sea de manera individual o colectiva, en las relaciones interpersonales y vida comunitaria (Morales, N., 2016, p. 52).

Propiamente los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo (FPsocT)

Se entenderán como los elementos que rodean el ámbito laboral derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual con impacto integral en la salud, desempeño y calidad de vida de las personas (Morales, N., 2016, p. 52).

De acuerdo a las definiciones expresadas, se denota la importancia de prevenir los escenarios que conlleven factores donde se demande cargas excesivas de trabajo que excedan la capacidad del trabajador ya sea cuantitativa, cognitiva o mental, emocional, de responsabilidad, o bien

cargas contradictorias o inconsistentes, asimismo exista falta de control sobre el trabajo, es decir el trabajador esta limitado para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, sin iniciativa y autonomía, sin poder desarrollar habilidades y conocimientos y sin una adecuada capacitación, aunado a un liderazgo y relaciones negativas, falta de apoyo social, entornos organizacionales patológicos y violencia laboral, son elementos que pueden convertirse en factores de riesgo, que traerán como consecuencias; estrés laboral, burnout, mobbing, problemas en la organización, entre otros y que por ende tendrán efectos colaterales en quien los padece; tales como trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del suelo vigilia, trastornos de estrés grave y de adaptación y en casos severos, estrés postraumático.

A continuación se presenta la figura 1 que expresa las consecuencias derivadas de los factores de riesgo.

- **Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo.** Es cuando se ob-

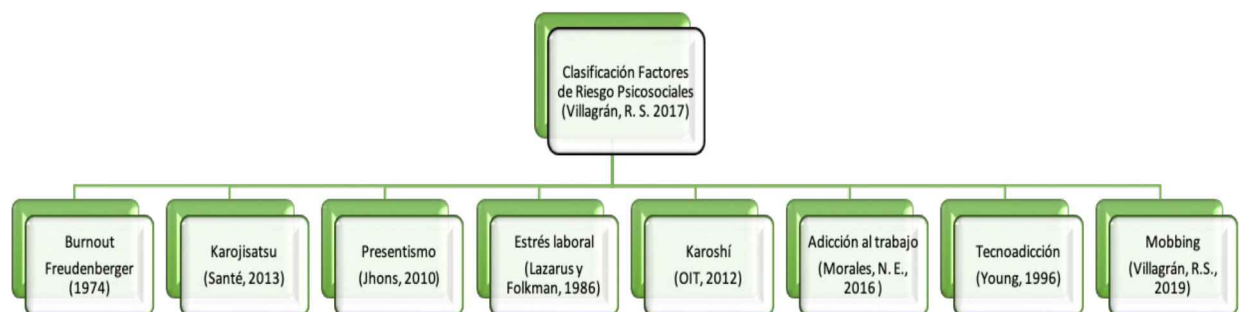


Figura 1.
Clasificación de los factores de Riesgo Psicosociales

Fuente: Elaboración propia.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

serva en el empleado agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas cotidianas se circunscriben al servicio de personas (Maslach y Jackson, 1981, citados por Menghi, Rodríguez, y Oñate en 2019).

- **Karojisatsu.** Las condiciones de sobreexigencia laboral y agobios insoportables para la persona la llevan al suicidio. (Ministere Française des affaires Sociales y de la Sante, 2013).
- **Presentismo.** El trabajador solo acude al trabajo sin desempeñarse de manera óptima, ya sea por problemas de salud física o emocional sin implicar conducta simulada. (Jhons, 2010).
- **Estrés laboral.** Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus, 1996 citado por Walinga y Stangor en 2012)
- **Karoshí.** Las cargas excesivas de trabajo aunado a una jornada laboral sin descanso ocasiona la muerte del empleado, con frecuencia asociada con cambios en la organización del trabajo y las políticas administrativas de ciertas empresas. Fenómeno significativo en ciertos países industrializados como Japón (OIT, 2012).
- **Adicción al trabajo.** Se refiere a la forma desequilibrada y excesiva de involucrarse en la actividad laboral. Llevando a la pérdida de control

acerca de los límites del trabajo. Lo que afecta la relación familia - trabajo; siendo muy diferente a la actitud dedicada y responsable de una persona para desarrollar su tarea (Morales, N. E., 2016).

- **Tecnoadicción.** Uso compulsivo de la Internet o de cualquier medio electrónico que promueva la subordinación a estos en menoscabo de la diversificación de actividades y sobre todo de las relaciones interpersonales funcionales (Young, 2009).
- **Mobbing.** El acto dañino intencional (voluntario) emitido por un miembro o varios miembros de una organización, acto que va dirigido en contra de otra(s) persona(s) cuya finalidad es la eliminación del(os) compañeros de trabajo; estos actos pueden ser físicos, económicos, psicológicos, y/o sexuales; presentándose de manera horizontal, vertical o combinado, siendo este último la representación de un ambiente laboral patológico, repercutiendo en la salud del receptor. (Villagrán, R. S. 2019).

Desde la perspectiva de la psicología organizacional y del trabajo hablar de salud ocupacional, conlleva a la prevención de los factores de riesgo psicosociales aquí expuestos. Es por esto la importancia de promover la mejora de las estructuras organizativas en el ámbito operativo y económico; es decir desde la productividad y el desempeño; y fundamentalmente en lo social que vincula a los procesos psicológicos tales como motivación, senti-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

mientos y razonamiento cotidiano, estos aspectos se convierten en un tema prioritario de la agenda social de las organizaciones y de las políticas públicas. Decir que existe una estructura es referirse a una serie de elementos que se integran en una totalidad con propiedades específicas, donde dichas propiedades dependen de los atributos determinados por la totalidad. La estructura y sus formas de expresión existen a causa de las limitaciones evidentes de la capacidad humana y la del tiempo.

Hoy en día, las organizaciones ya no pueden seguir funcionando con los preceptos administrativos de décadas pasadas, -estructuras verticales, centralizadas, rígidas, cadenas de mando autocráticas, tramos de control limitados debido a que los procesos de globalización exigen más eficiencia y productividad a las organizaciones (Evans, 2007). Por lo que Oussama (2015) citando a Tapscott (2000) señala que la globalización ha tenido un impacto en la sociedad fomentando cinco grandes transformaciones:

1. Una revolución tecnológica: la cual está basada en el desarrollo de redes informáticas y tecnologías de la información.
2. Un mercado financiero global que implica la desregulación de los movimientos internacionales de capital y la interconexión en los llamados tiempos reales de las bolsas, mercados de cambio y plazas financieras.
3. La mundialización de la producción con la conformación de oligopolios que dominan la econo-

mía mundial y la regionalización del intercambio con la existencia de bloques económicos.

4. Nuevas formas de explotación del trabajo y de gestión de la producción, dejando atrás el modelo taylorista-fordista y abriendo las puertas al conjunto de estrategias empresariales y cuya conceptualización más aceptada es la del posfordismo.
5. Ascenso y consolidación del neoliberalismo, caracterizado por políticas que tienden a la privatización y desregulación laboral, con todas sus contradicciones y crisis cíclicas.

Dichas transformaciones, sobre todo la última encaminada a la desregulación laboral genera una inestabilidad en la permanencia en el trabajo, por lo que crea trabajadores inseguros e incapaces de potencializar sus habilidades, conocimientos y actitudes, ante las maneras novedosas de explotación en trabajo y de gestión de la producción en estructuras organizacionales rígidas y con largas cadenas de mando.

Mackenzie (2013), muestra cómo estructuras empresariales inadecuadas son analizadas en tanto estrategias que facilitan las conductas para el desarrollo de factores de riesgo, como mobbing, estrés, burnout, etc. Los cambios en las políticas de personal y la constante rotación del mismo, inducen grandes presiones en los niveles de supervisión y gerencia al momento de ejercer el control con el nuevo personal asignado. Estas condiciones se desarrollan en organizaciones con estructuras administrativas endebles



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

vinculadas a las condiciones y procesos impuestos por un mercado laboral globalizado sujetas a constantes modificaciones del exterior e impactando hacia el interior y propiciando la lucha por el control a partir de la conformación de grupos y líderes con poder informal.

Conforme a lo expuesto es imperante realizar un abordaje desde la teoría de la elección racional que ha irrumpido en la psicología, la biología, así como en la antropología; al contacto con estas disciplinas se puede observar al individuo bajo el modelo básico del homo economicus que se enfrenta a comportamientos, culturas, instituciones, motivaciones y formas de agrupamiento humano diversos (Vidal de la Rosa, 2008).

El interés propio de tan inefable teoría es el individualismo metodológico, donde se ostenta como es que la racionalidad de las organizaciones conlleva a mecanismos de domesticación; a través de las satisfacciones, los estímulos, los retos, los corajes, las frustraciones y las decepciones que sufre el trabajador, es decir se traduce en la domesticación del hombre por el hombre a través del trabajo. De manera análoga, en el deber ser, la organización no puede considerarse como enemiga, sin embargo el plano racional en el que opera fomenta la mala aplicación de los modelos organizacionales perdiendo de vista que se trabaja con seres humanos y favoreciendo escenarios a derivarse en riesgos psicosociales.

Una de las consecuencias de la teoría de la elección racional, aunado

a estructuras organizativas piramidales o con organigramas con amplio tramo de control y con sistemas cerrados serían el escenario perfecto para ambientes laborales patológicos (donde se violentan horizontal –entre pares-, vertical- del jefe hacia abajo o bien de abajo hacia arriba- o mixto -todos contra todos) desembocando en el mobbing conocido también como hostigamiento o acoso laboral; que visibiliza que en cualquier organización donde prevalezca los preceptos de dicha teoría, se podría manifestar el hostigamiento laboral en cualquier de sus cuatro dimensiones físico, económico, sexual y psicológico siendo este último el que mayor estragos y somatizaciones trae en la salud de sus víctimas.

Estructuras organizativas y factores de riesgo psicosociales

El ser humano es un ser gregario y por ende debe estudiarse de manera holística, es decir como un todo, analizando sus interacciones con el medio ambiente de trabajo, sus condiciones personales fuera del trabajo, un ser que cumple con diferentes y diversos roles en la sociedad y que por ello si existe una problemática en algunos de esos roles, eso afectará su desempeño laboral, se anexa figura 2 para dar a entender las interacciones que tiene el trabajador dentro de la organización así como su vida personal y como ello influye y repercute en el rendimiento en el trabajo, la salud y la satisfacción en el trabajo.

Hicks y Gullet (2002) señalan que la organización es un proceso estructurado en el cual las personas in-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

teractúan por objetivos. De esta forma la estructura de una organización describe estas interacciones estableciendo papeles, relaciones, actividades, jerarquías de objetivos y otras características de la organización.

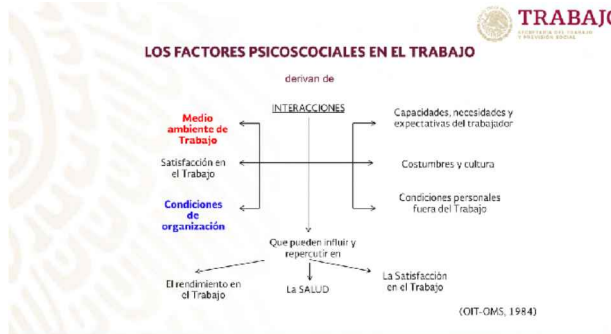


Figura 2.
Los factores psicosociales en el trabajo

Fuente: NOM-035-STPS-2018, (DOF 23/10/2018)

La organización, en términos generales, es aquel proceso por medio del cual se agrupan las actividades indispensables para llevar a cabo los planes de trabajo, definiendo las relaciones jerárquicas entre los jefes y los subordinados, o bien, es aquel proceso por medio del cual se agrupan un conjunto de actividades y funciones a través de un orden lógico tomando en cuenta prioridades y necesidades que permitan alcanzar un objetivo determinado.

Daft (2010) señala que las organizaciones pueden estudiarse como sistemas; por lo que se requiere la distinción entre sistemas cerrados y sistemas abiertos. Un sistema cerrado no dependería de su ambiente; sería autónomo, encerrado en sí mismo y sellado ante el mundo exterior.

Es sabido que no puede existir un sistema verdaderamente cerrado, los primeros estudios de organización se enfocaban en ellos. Los incipientes

conceptos de la administración, incluyen la administración científica, el estilo de liderazgo y la ingeniería industrial con enfoques de sistemas cerrados porque daban por sentado al ambiente exterior y suponían que la organización podía convertirse en más efectiva mediante el diseño interno.

La organización tiene que encontrar y obtener los recursos necesarios, para interpretar y actuar sobre los cambios ambientales, controlar y coordinar las actividades internas a la luz de las turbulencias e incertidumbres actuales. Todo sistema que deba interactuar con el ambiente para sobrevivir, es un sistema abierto. Lo que manifiesta la importancia de considerar el estudio de las organizaciones desde el enfoque de sistemas para comprender a la organización como un todo, y visualizarlo como un sistema.

A continuación se describen elementos de las estructuras organizacionales que por su errada aplicación o bien por establecerse en ambientes organizacionales incorrectos subyacen escenarios de interrelaciones entre los individuos de una estructura organizativa no óptima generando consecuencias y efectos en la salud mental de los trabajadores.

Especialización del trabajo. Gibson; Ivancevich; Donnelly, (2011) la llaman división del trabajo; pues el proceso de dividir el trabajo en tareas relativamente especializadas para lograr las ventajas de la especialización. Robbins (2009) remonta el concepto de especialización hacia la época en que Ford, dividía



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

el trabajo en tareas estandarizadas y repetitivas con el fin de eficientar y dar velocidad a la producción, lo cual tuvo un éxito para aquella época; sin embargo, hoy en día las organizaciones han cambiado y se han dado cuenta de que posiblemente las tareas estandarizadas generan una mayor productividad; sin embargo, desencadenan otros problemas como es la insatisfacción en el trabajo, ausentismo, rotación e incluso fallas de calidad en el producto o servicio a consecuencia de un trabajo aburrido y rutinario.

Departamentalización. Es definida como el proceso en el cual una organización es dividida estructuralmente combinando trabajos en departamentos de acuerdo a alguna base o característica compartida; la departamentalización es la plataforma en la cual se agrupan los trabajos, de tal manera que se origina la especialización en el trabajo, pues debe agrupar actividades dirigidas a un mismo sentido, en función de las características de la organización.

Crainer (2005) señala que la estructura organizacional y la departamentalización tienen un impacto importante en el comportamiento humano individual y colectivo, que se puede traducir en dos situaciones extremas, por un lado, como un medio de desarrollo y aplicación de los conocimientos del personal y por otro, afectar la calidad de vida en el trabajo, creación de clima laboral tenso que puede derivar en mobbing o algún otro factor de riesgo.

Cadena de mando. También llamada tramo de autoridad, es un aspecto esencial en toda organización, pues no importa el tamaño, las características que tenga, siempre existe una autoridad a la que los empleados deben rendir cuentas sobre su trabajo. En el caso específico de la autoridad, ésta se refiere al derecho inherente en una posición jerárquica para dar órdenes y esperar que se cumplan. El principio de unidad de mando, declara que una persona debe tener sólo un superior ante quien ser responsable directamente.

La NOM-035-STPS-2018 menciona sobre liderazgo y relaciones negativas en el trabajo:

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

El concepto de relaciones en el trabajo indica la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de interactuar con los compañeros de interactuar con los compañeros de trabajo, las características de estas interacciones, sus aspectos funcionales como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social (NOM-035-STPS-2018, DOF 23/10/2018).

Por lo que se interpreta que al tener una cadena de mando o un liderazgo autocrático, el líder o jefe aprovechándose de su posición jerárquica podrá ejercer hostigamiento o acoso vertical con sus subordinados.

Tramo de control. Es el número de subordinados que un jefe puede dirigir



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

eficaz y eficientemente de acuerdo a Robbins (2009). El tramo de control deberá ir entonces en función de los costos pues a un tramo de control amplio, el costo es menor, también hay que tomar en cuenta el tamaño de la organización, pues si ésta es grande, deberán quizá existir más puestos jerárquicos.

Centralización y descentralización. En todas las organizaciones día a día se deben tomar decisiones que repercuten en el rumbo de la organización, y pueden tener un impacto significativo en los recursos materiales, financieros, humanos, por lo que la estructura debe contemplar la forma en que adoptará cada una de ellas; para ello deberá definir si la organización es centralizada o descentralizada.

Formalización. Se define como el grado en que los puestos dentro de una organización se hallan estandarizados. Este grado de formalización varía dependiendo del tipo de organización que se trate. Pero está claro que a mayor formalización, menor libertad en el trabajo porque todo debe hacerse en base a algún lineamiento; por el contrario, si el grado de formalización es bajo, permitirá una mayor autonomía o libertad en el trabajo, La formalización lo plantea la NOM-035-STPS-2018 cuando describe lo concerniente a la falta de control sobre el trabajo, donde se refiere a las situaciones donde el trabajador no puede influir ni tomar decisiones en la realización de sus actividades, por otro lado, es inexistente o escasa la iniciativa, la autonomía, la participación, el manejo del cambio y el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos en

los trabajadores, así como inadecuada capacitación para el desempeño de las tareas, por lo que el empleado llega a sentirse ajeno e inadaptado a su organización; sin desarrollar sentido de pertenencia y reflejándose en baja autoestima y depresión.

Las organizaciones e instituciones dependen de personas y afectan a la vez la vida de las mismas, de ahí la importancia de contar con estructuras organizacionales (organigramas) planos donde el tramo de control sea mínimo y donde se promueva relaciones interpersonales sanas, con mayor comunicación e injerencia en la toma de decisiones y control en el trabajo, lo que daría como resultado menor posibilidad de burnout y estrés laboral, así como evitar el presentismo.

La estructura organizacional no se limita a “organizar el trabajo”, de forma directa e indirecta es generadora de procesos psicosociales en el personal, tales como la motivación, comunicación, satisfacción, pero a su vez, también es fuente importante de riesgos psicosociales; dependiendo de las variables estilo administrativo (liderazgo) así como de la estructura organizacional.

La estructura determina en buena forma las relaciones entre compañeros de trabajo, las llamadas de acuerdo a Corona (2012) de las “conductas permitidas y no permitidas en el trabajo”, las cuales se podrán manifestar de manera explícita o implícitamente. También determina la forma del ejercicio de poder, el clima laboral predominante y sobre dicha estructura descansa la cultura organizacional. La estructura orga-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

nizacional, como ya se ha mencionado, se considera un detonante para que se manifiesten conductas permeadas por factores de riesgo.

Reflexiones finales

Se concluye confirmando lo expuesto en el objetivo observando como el análisis de la organización desde la teoría de los sistemas (Bertalanffy, 2000), ponen en la mira los factores de origen externo de donde la organización “exporta” al ambiente los resultados de sus operaciones. Entre los insumos que la organización “importa” del ambiente y los resultados que “exporta” debe existir cierto equilibrio dinámico capaz de mantener las operaciones del proceso de transformación en niveles satisfactorios y controlados. La rotación de personal puede estar destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados o reducir el tamaño del sistema (mayores salidas que entradas) para disminuir las operaciones y los resultados, develando los efectos en

la salud y consecuencias en el desempeño de la organización, una de esas afectaciones se puede observar en la constante rotación de personal.

Rotación de personal

De acuerdo a Hernández (2012) la rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la vaivén entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. Como sistema abierto, la organización se caracteriza por el flujo incesante de recursos necesarios para desarrollar sus operaciones y generar resultados. Por una parte, la organización “Importa” recursos y energía del ambiente, los cuales son procesados y transformados dentro de la organización.

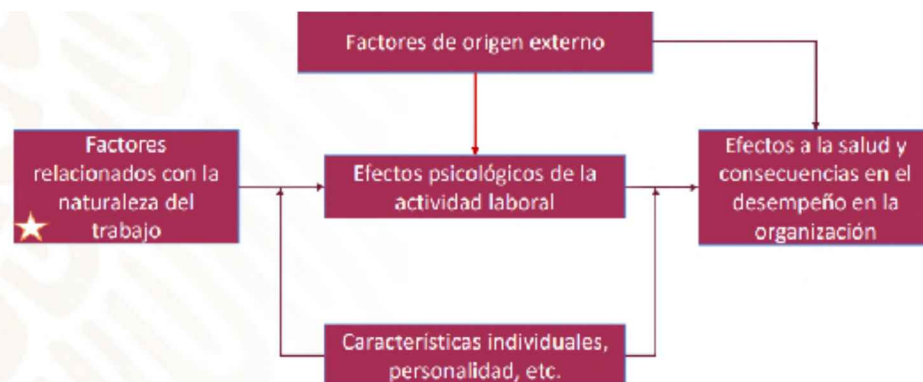


Figura 3.
Dimensiones psicosociales del trabajador

Fuente: NOM-035-STPS-2018, (DOF 23/10/2018)



Pro

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Puede ocurrir que llega un momento dado donde el trabajador ya no soporta el acoso que recibe, pudiendo tomar una decisión drástica, como sería renunciar y quedarse sin empleo, aunque siempre buscará encontrar otro para poder renunciar sin tanta incertidumbre de qué será de él.

Esto es algo más común de lo que puede parecer, el problema es que no está del todo documentado, sin embargo eso no significa que no exista, por lo que este trabajo aboga por que se realicen más estudios para determinar las causas reales de la rotación de personal y el papel que juegan los factores de riesgo al respecto.

Por otro lado, continuando en la explicación de la figura 2, dimensiones psicosociales del trabajador y en lo referente a los factores relacionados con la naturaleza del trabajo y sus efectos psicológicos en la actividad laboral, se destaca el análisis del clima laboral.

Clima laboral tenso

El origen de la noción de clima laboral y su uso en las organizaciones nos lleva a retroceder más de 80 años, hasta 1926 cuando Tolman buscaba una explicación para la “conducta propositiva”, a través del estudio de los mapas cognitivos que los individuos tienen del medio ambiente. Pero no fue sino hasta los trabajos experimentales de Lewin (1935) sobre los estilos de liderazgo, que se introdujo el concepto de “clima” para referir el vínculo entre la persona y el ambiente.

De ahí en adelante, en plena consonancia con la industrialización o segunda modernidad, autores –principalmente estadounidenses o ra-

dicados en dicho país– iniciaron una nutrida producción bibliográfica que buscaba operacionalizar este concepto que prometía nuevas e importantes ventajas potenciales a las organizaciones capaces de visualizar este nuevo horizonte de gestión.

La “subjetividad del trabajo” comenzaba a ser materia de empleadores, jefaturas y asesores, particularmente, como la expresión concreta de una época que veía en la industrialización y en la tecnificación del trabajo, los pilares de una “sociedad moderna”. Pese a su origen instrumental, el tratamiento del clima se ha vuelto una de las más importantes demandas de los trabajadores, que ven en esta categoría una posibilidad de expresión y participación concreta y formal, que ha de ser atendida por sus empleadores.

Al revisar parte de la producción bibliográfica disponible, es posible advertir que en torno a este concepto se han producido básicamente tres tipos de definiciones: a) las definiciones centradas en la subjetividad –o percepción– de los individuos, también llamadas definiciones de tipo intuitivo o analógico; b) las centradas en las características formales del medio ambiente de trabajo u objetivistas; c) las que intentan conciliar ambas aproximaciones también llamadas interaccionistas.

Los motivos que pueden generar un clima laboral tenso es multifactorial, trayendo consigo repercusiones en las emociones, sentimientos generadores de factores de riesgo como, estrés, burnout, Karojisatsu, mobbing,



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

presentismo, Karoshí, o bien llevar al trabajador a la Adicción al trabajo.

Hoy en día la NOM-035-STPS-2018 aboga por promover entornos organizacionales favorables y define a dichos entornos:

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 (NOM-035-STPS-2018, DOF 23/10/2018).

De lo anterior es menester propiciar ambientes laborales sanos donde los trabajadores puedan involucrarse en la toma de decisiones, tener control de su trabajo, cargas convenientes que no excedan su capacidad ya sea cuantitativa, cognitiva, mental, emocional, de responsabilidad o contradictorias a lo que fue contratado. Con una jornada laboral y rotación de turnos adecuados que no exceda a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2012) de no más de ocho horas con posibilidad de horarios flexibles sin tanta rotación de turnos,

con pausas y descansos periódicos de recuperación. Sin interferencia en la relación Trabajo – Familia, bajo la supervisión de un Liderazgo democrático que permita la participación de todo el equipo de trabajo y que influya positivamente en sus subordinados permitiendo y generando relaciones sanas entre los colaboradores y contando con una infraestructura ergonómica para el óptimo desenvolvimiento de los trabajadores, escenarios así provocan con toda seguridad, que los empleados se pongan la camiseta y se sientan que realmente pertenecen a ese lugar donde pasan la mitad de su día, todos los días de su vida, una capacitación óptima para la realización de sus actividades y con oportunidad de crecimiento, de actuar rápida y estratégicamente, “tomando las situaciones” para ellos mismos, mejorando y desarrollando actitudes capaces de predecir problemas e, incluso, solucionarlos antes de que sucedan, una distribución adecuada de cargas de trabajo y jornadas laborales así como el reconocimiento al desempeño de cada uno de los trabajadores que hagan posible el cumplimiento de los objetivos organizacionales y se traduzca en un ganar-ganar.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

REFERENCIAS

- Bertalanffy, L. (2000) Teoría general de sistemas. México: FCE.
- Corona, R. (2012) Planeación estratégica. México: Ecafsa.
- Crainer, S. (2005) Los cincuenta libros que han dado forma a la gestión empresarial. España: Deusto.
- Daft, R. (2010) Teoría y diseño organizacional. México: Thomson.
- Evans, S., Banerjee, S., Huxley, PJ, Leese, M. (2007). El impacto de la enfermedad mental en la calidad de vida: una comparación de la enfermedad mental grave, el trastorno mental común y las muestras de población saludable. *Quality of Life Research*, 2007, vol. 16, 17 – 29 DOI: [10.1007/s11136-006-9002-6](https://doi.org/10.1007/s11136-006-9002-6)
- Gibson, J, Ivancevich, M. y Donely, I. (2011) Las organizaciones, comportamiento, estructura y procesos. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, B. (2012) Psicología. México: Prentice Hall.
- Hicks, B. y Gullet (2002) Organizaciones del siglo XXI. México: Gedisa.
- Jhons, G. (2010). Presenteism in the workplace: A review and research agenda *J. Organiz. Behav.* 31, 519-542. Published online 6 July 2009 in Wiley InterScience. Recuperado el 2 de agosto de 2010 de www.interscience.wiley.com doi:[10.1002/job.630](https://doi.org/10.1002/job.630)
- Lewin, K. (1935). Problemas psicosociológicos de un grupo minoritario. *Carácter y personalidad; A Quarterly for Psychodiagnostic & Allied Studies*, 3, 175-187. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1935.tb01996.x>
- Ley Federal del Trabajo (LFT, 2012). Título Noveno. Riesgos de Trabajo. México. Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Mackenzie, S., McManus, I.C., Harrison, V. & Mason, O. (2013) Neurobehavioral problems following low-level exposure to organophosphate pesticides: a systematic and meta-analytic review. *Critical Reviews in Toxicology*, 43, 1, doi: [10.3109/10408444.2012.738645](https://doi.org/10.3109/10408444.2012.738645)
- Menghi, M. S., Rodriguez, L.M., & Oñate, M. E. (2019). Differences in burnout dimension values in educators with and without symptoms or health problems. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 179-197. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
- Ministere Francaise des affaires Sociales y de la Sante (2013). Etat des lieux du suicide en France. Recuperado el 11 de marzo de 2012 de <http://www.sante.gouv.fr/etat-des-lieux-du-suicide-en-france.html>
- Morales, N.E. (2016). Factores de riesgo psicológico del trabajo. En Uribe, P. J. (Ed) *Psicología del trabajo un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Manual Moderno.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación (DOF) del 23/10/2018.
- Oussama AMMAR, Mohamed Laid OUKOUAK. El modelo de negocio como configuración de valor: hacia una concepción unificada. *Revista de Ciencias Empresariales y de la Gestión*. 2015; 3 (2): 78-84. DOI: [10.12691/jbms-3-2-4](https://doi.org/10.12691/jbms-3-2-4).
- Organización Internacional del Trabajo (2011). La organización el trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Hoja informativa 3 género, salud, y seguridad en el trabajo. Recuperado 9 de diciembre de 2014 de www.ilo.org/wcmsp5/groups/.../wcms_22402.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2012). Case Study: Karoshi: Death from overwork. Recuperado el 30 de marzo de 2013 de http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_211571/lang--en/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2012). Encyclopedia of Occupational Health and Safety. 5th ed. International Labour Office (ILO). Recuperado el 27 de noviembre de 2011 de <http://www.iloencyclopedia.org>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). La seguridad y la salud en el uso de productos químicos en el trabajo. Recuperado el 22 de agosto de 2012 de <http://www.ilo.org/>



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

[wcm5p5/groups/public/-d_protect/--protrav/--](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS475728/langes/index.htm)

- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el Trabajo: Acabemos con esta carga. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS475728/langes/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro trabajo Aprovechar 100 años de experiencia. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcm5p5/groups/public/--dgreports/--dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2002). Informe sobre la Salud del mundo. Ginebra. Capítulo 2. Definición y evaluación de los riesgos para la salud. 2.1 12.
- Robbins, S. (2009): Comportamiento organizacional. México: Ediciones Pearson.
- Vidal de la Rosa, G. (2008). La Teoría de la Elección Racional en las ciencias sociales. México: Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco,

23, (67), pp. 221-236

- Villagrán, R.S. (2017). Factores de Riesgo psicosociales en detrimento a la salud ocupacional. Somatizaciones en víctimas de mobbing. México: Universidad Autónoma de Zacatecas. Recuperado de <http://proyectoeditorial.uaz.edu.mx/vol.-11-numero-2>
- Villagrán R.S., Rodríguez O. M., Jasso V. D. (2019). Intervención Psicológica: una visión en ambientes institucionales (pp. 27). Zacatecas, México: Colofón Ediciones académicas de Psicología
- Young, K.S. (2009). Internet addiction: The emergence of a new clinical disorder. 104^a. Annual meeting of the American Psychological Association, Toronto, Canadá.
- Walinga, J. y Stangor, Ch. (2012). Introducción a la psicología 1era edición canadiens. Creative Commons Attribution-Non Comercial-ShareAlike 4.0 International License, Toronto, Canadá



Pro

Aut

Dict

1

2

3

I. An

CAPITULO 2

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA SALUD LABORAL

Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez

La salud en el trabajo se ha visto mermada por diversos tipos de riesgos siendo los psicosociales los que se han incrementado bajo las formas de mando y organización del sistema actual (Henry, 2019).

El grado de exigencia del empleador hacia los trabajadores en cuanto a optimizar su productividad, a la mejora de su calidad y cantidad de trabajo así como de involucrar más habilidades, todo ello con el fin de cumplir los estándares de producción exigidos por el sistema, han provocado en los empleados un grado mayor de estrés que les resulta en un cansancio y desgaste físico y mental dañinos a su salud (Henry, 2019).

El presente capítulo tiene como objetivo realizar una aproximación al abordaje de los factores de riesgo a nivel psicológico y social en las organizaciones laborales y su impacto desfavorable en la salud de los trabajadores, mediante una revisión teórica de lo que implican dichos factores, cuáles son sus causas y secuelas evidentemente negativas, integrando en su parte final algunas estrategias a nivel organizacional que puedan corregir su incidencia.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) aportaron des-

de 1984 la definición de los riesgos psicosociales en el trabajo como interrelaciones entre el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y capacidades en una organización, las necesidades del trabajador y su cultura, los aspectos personales externos al trabajo que influyen en la persona, el rendimiento y la satisfacción laborales y su influencia en la salud del empleado (OIT, 1986, citada por Neffa, 2017a). Es decir, incluyen aspectos del diseño y contenido del trabajo, del contexto socioeconómico y organizacional, que afectan la salud física y psíquica de los trabajadores y que incluso, pueden perturbar sus procesos cognoscitivos y conducirlos al sufrimiento.

Gollac (2011) considera a los riesgos psicosociales en el trabajo como “riesgos para la salud mental, física y social, causados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales que probablemente interactúen con el funcionamiento mental” (séptimo párrafo), de acuerdo al Colegio de Expertos en Monitoreo de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Y explica que dicha definición tiene la ventaja de reunir enfoques de diversas disciplinas además de ser operativo.

Para Neffa (2017a) los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se refieren a las condiciones laborales que confluyen en torno al trabajo de



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

acuerdo a las relaciones sociales existentes entre todos los actores de una organización como son los trabajadores, superiores, subordinados y clientes, todo ello dentro de un marco histórico, económico y social. Agrega que dichas condiciones actúan en los mecanismos físicos y psicológicos de los trabajadores pudiendo llegar a causar daños a la salud física, psíquica y mental así como repercusiones negativas en su productividad y calidad del trabajo y que, considerando su repercusión en el impacto general, pueden llegar a alterar el buen funcionamiento de la organización y conllevar hasta la propensión de problemas de salud pública.

En 2018, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, define a los riesgos psicosociales como los “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” (NOM035 STPS, 2018).

Ya en el año 2000 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio a conocer estadísticas acerca de padecimientos relacionados con la presencia de factores psicosociales en el trabajo tales como la depresión en Estados Unidos de Norteamérica, la cual afecta a 10% de los adultos en edad productiva. En Finlandia el 7% de los trabajadores padecen cansancio severo y los problemas de salud mental son la prin-

cipal causa de incapacidad mientras que en Alemania hay un alto nivel de ausentismo por esta última causa.

En Inglaterra, en 2000, poco menos de 3 de cada 10 trabajadores ya padecían problemas de salud mental y, en general, era frecuente el estrés laboral. Y uno de cada 20 trabajadores sufría un nivel importante de depresión. Para esos años, en los Países Bajos el 32% de la población laboral se había incapacitado al menos una vez por desórdenes mentales. En Bélgica el 5% de las personas del sector privado en edad productiva presentaba desórdenes psicológicos y muchos trabajadores, trastornos motores. En los países de la Unión Europea la primera causa de jubilación prematura se centraba en problemas mentales y la segunda era por el estrés laboral y la tensión mental. En Suecia se reportó que el 15% de los trabajadores padecieron enfermedades consecuentes del estrés y la tensión mental (OIT, 2000).

En 2011 se informó que México se colocaba en el lugar 7 a nivel mundial en padecimientos de estrés laboral (El Universal, 2012, citado por Vasconcelos, Díaz & Cornelio, 2017) y en un primer lugar en el año 2016 (OMS, 2016). Se puede notar que en un breve lapso de tan solo 4 años se escaló del séptimo lugar 7 al primero lo cual se puede explicar dadas las condiciones de considerables riesgos psicosociales prevalecientes en las organizaciones laborales mexicanas.

En una investigación realizada en Colombia se constató que los factores de riesgo psicosocial se relacionan con el estrés laboral por la percepción de gran carga de trabajo y que resultan predominantes en las mujeres de



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

edad adulta (Becerra-Ostos, Quintanilla, Vásquez & Restrepo, 2018).

Otra investigación coincide con lo anterior habiendo encontrado que las demandas de trabajo son el factor predominante de riesgo psicosocial; se trata de una investigación realizada en una institución de salud en el mismo país la cual arrojó los resultados de que el mayor riesgo está en el factor mencionado y en el control sobre el trabajo así como en la situación económica familiar, características de la vivienda y el traslado de la casa hacia el trabajo (Bobadilla, Garzón & Charria, 2018).

Enfermeras de una institución de salud en Chile presentaron un mayor riesgo psicosocial a consecuencia de la incrementada exigencia psicológica en el desempeño de funciones (Ramos & Ceballos, 2018).

Las investigaciones acerca de la salud mental en el trabajo así como la creación de un Consejo de Salud Ocupacional en Francia datan desde los años 50 a diferencia del grado de retraso existente en México, país en el que, hasta el año 2018, se establece la NOM-035 aunque sus investigaciones iniciaron tiempo antes.

Así, en México aún se carece de más investigaciones acerca de la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores a diferencia de lo que ocurre en los países de primer mundo, por ejemplo, siendo por demás necesarias. Martínez & Hernández (2005) opinan que en México las condiciones sociales y económicas prevalecientes son delicadas.

Después de esta mirada abreviada del panorama de salud en el trabajo, se abordan las causas de los riesgos psicosociales a nivel individual. Existen variables personales que influyen haciendo más proclives a la enfermedad a algunas personas de acuerdo a su estado general de salud, peso, talla, edad, aptitud física, género, edad, nivel de escolaridad, profesión u oficio, condiciones específicas de trabajo y trayectoria laboral (Becerra-Ostos et al., 2018; Neffa, 2015). Y variables ambientales como temperaturas extremas, vibraciones, ruido, iluminación (Becerra-Ostos et al., 2018).

En referencia al género es necesario tener presente que en México los roles de cuidado de la familia aún recaen mayormente en la mujer por lo que las que trabajan fuera de casa tienen doble jornada lo cual las predispone de manera más importante a la fatiga, al estrés negativo y, por consecuencia, a la enfermedad (Henry, 2019). Sapién, Piñón, Gutiérrez & Rubio (2015) encontraron mayor agotamiento emocional en mujeres docentes universitarias mientras que Galeano y Ruiz (2017) han subrayado que este mismo factor de género es relevante en los trabajos del área clínica y docencia, entre otras causas por la creencia de que las mujeres son expertas emocionales pues se crean mayores expectativas en el desempeño de sus funciones.

Aunado a lo anterior, Martínez y Hernández (2005) exponen un factor referente a las exigencias para desempeñar un trabajo para el que no se está calificado, el con-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

flicto de rol y la responsabilidad de la integridad de terceros.

Como una buena aportación para el estudio de los factores de riesgo psicosocial, Gollac (2011) integró a un grupo de expertos de las disciplinas de las humanidades para clasificarlos en seis tipos:

1. **Intensidad de trabajo y tiempo de trabajo.** Ambas dimensiones demandan esfuerzos físicos y mentales de los trabajadores ya que incluyen el ritmo, objetivos poco realistas, diversidad, responsabilidades, algunas instrucciones confusas, actividades no planeadas y exigencias de alta habilidad. Todo ello le implica al trabajador aplicar recursos y habilidades cognoscitivas bajo exigencia de cantidad y calidad de trabajo lo cual, si no es excesivo, deja al trabajador el recuperarse en su tiempo fuera del trabajo; sin embargo, cuando las demandas son altas y persisten en tiempo pueden llegar a impactar en su salud y bienestar. La rotación de turnos afecta el ritmo circadiano lo cual puede derivar en trastornos de ansiedad, predisposición a accidentes de trabajo y hasta alteraciones en la dinámica familiar

El estrés laboral está incluido en este rubro siendo una de las consecuencias de los riesgos psicosociales, considerado como la consecuencia de la exposición a demandas laborales que sobrepasan las capacidades del trabajador provocando un máximo de secre-

ción de hormonas las cuales pueden desequilibrarse afectando el organismo con problemas físicos, emocionales e intelectuales.

2. **Demandas emocionales.** Derivadas de la necesidad de controlar, e incluso, de ocultar algunas emociones por exigencia del trabajo; puede ser porque atiende a clientes o pacientes con los que deba mostrar cordura y buen trato, o mostrar calma ante exigencias exacerbadas por la cantidad o tipo de trabajo.
3. **Falta de autonomía.** El que un trabajador no pueda ser el actor de su vida profesional al no poder tomar decisiones en su trabajo ni poder emplear y desarrollar habilidades propias impide que pueda tener satisfacción y desarrollo laborales.
4. **La baja calidad de las relaciones en el trabajo.** Los actos de violencia y de acoso impactan en el estado de ánimo de los trabajadores pudiendo llevarlos a casos avanzados de sufrimiento, depresión y hasta el suicidio.
5. **Sufrimiento ético.** Sucede cuando se exige a los trabajadores que actúen en contra de sus principios profesionales, sociales o personales en distintas situaciones en el desempeño de sus funciones o mediante la aplicación de políticas organizacionales (mentiras acerca de la seguridad y permanencia en el empleo). El acto de ubicar a los empleados en una posición que contraviene a sus principios puede generar en ellos sen-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

timientos de culpa, miedo, enojo, frustración y angustia que conducen a problemas de salud.

6. La inseguridad de la situación laboral. Se dice de la inestabilidad en el trabajo, la inseguridad socioeconómica y el riesgo de cambio incontrolado en las condiciones y/o funciones laborales. Ejemplo de ello puede ser la introducción de novedosa tecnología sin la debida capacitación laboral todo lo cual puede provocar temor e inseguridad.

Profundizando en referencia a la autonomía de los trabajadores en sus empleos, Karasek (1979, citado por Neffa, 2017b) hablaba de que al facilitarle una mayor autonomía se estimulaba mayor satisfacción laboral; que puede haber mayor nivel de exigencia pero con poca autonomía lo cual conduce a un trabajo bajo tensión que provoca sufrimiento; también puede existir un bajo nivel de exigencia con gran autonomía lo cual significaría una situación idónea en la que haya un trabajo tranquilo y que ofrece mayor placer al trabajador; y, finalmente puede haber trabajos con menor nivel de exigencia pero menor autonomía lo cual llevaría a un estado de pasividad que no motiva.

En el abordaje de los riesgos psicosociales en el trabajo del área clínica interesa conocer más profundamente lo que se refiere a las exigencias emocionales. Dicho término se refiere al control que los trabajadores deben realizar de sus emociones al dar servicios de salud y servicios de atención a familiares de los pacien-

tes además de que se les demandan conductas de amabilidad y mostrar principios éticos. Es entonces como reciben una gran demanda de controlar las propias emociones cayendo en fatiga emocional y burnout.

Galeano y Ruiz (2017) establecen diversos criterios presentes en el trabajo de asistentes de la salud en clínicas siendo uno el de la dimensión de la conducta. Ésta se refiere al cumplimiento de la demanda inherente a su trabajo o trabajo emocional-cognitivo y que consiste en modificar su propia conducta para lograr determinada respuesta emocional de los otros. Es decir, que apliquen la inteligencia emocional o capacidad personal de empatía y sensibilidad emocional para mostrar tacto y percepción de las emociones y estados de ánimo de los usuarios.

También está presente la disonancia emocional o diferencia entre la emoción sentida y las expectativas laborales, aumentando el trabajo emocional. Sin embargo, cuando se tiene autonomía en el trabajo tal disonancia disminuye.

Profundizando en el aspecto de las demandas emocionales, una investigación de los Riesgos psicosociales en el trabajo en una organización argentina evidenció que en las organizaciones de ese país se ha intensificado la exigencia del cumplimiento de funciones durante la jornada laboral reduciendo los tiempos muertos; en las empresas de servicios se identificó una doble presión, la interna o propia de la organización y sus demandas, y la externa o causada por la afluencia de los usuarios quienes



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

marcan un ritmo de trabajo o que incluso, están en el lugar de trabajo de sus prestadores (Henry, 2019).

Dicha intensificación provoca en los trabajadores diversos problemas tales como una mayor fatiga, ansiedad y angustia que provocan un incremento en la frecuencia cardíaca, entre muchos otros más síntomas, los cuales deberían ser analizados para saber cómo impactan en la salud de las personas y, sobre todo, cómo se pueden eliminar o disminuir.

Unda, Uribe, Jurado, García, Tovalína & Juárez (2016) agregan que los riesgos psicosociales en el trabajo afectan en forma particular a personal con gran exigencia emocional en sus labores como son los del área de la salud (médicos, enfermeras, trabajadoras sociales, psicólogos, psiquiatras), a trabajadores del área de la educación (maestros) así como a personal de seguridad (policías, custodios, abogados) dado el contacto con personas en condición de enfermedad o crisis así como con los familiares de los usuarios.

Henry (2019) también realizó una investigación acerca de las exigencias emocionales en el trabajo en una clínica privada analizando las demandas de fuerza emocional de los trabajadores en el desempeño de sus funciones. Puso al descubierto que las personas debían dar prioridad a sus capacidades mentales y emocionales al momento en sus trabajos lo cual les imponía un nivel muy alto de exigencia emocional, al igual que podían ser sometidas al incremento desmedido de funciones y responsabilidades que hacen más difícil

controlar el trabajo emocional. Estas condiciones suelen ser invisibilizadas en las investigaciones y resulta importante conocerlas, evaluarlas e informarlas para ser abordadas procurando el bienestar de los empleados.

Esta misma autora coloca en primer plano el aspecto de que las enfermedades y los accidentes de trabajo son expresiones directas del capitalismo y son la consecuencia de que dicho sistema no dé lugar a descansos en la jornada por considerarlos una pérdida de tiempo y porque son las máquinas las que marcan el ritmo de trabajo de las personas y no a la inversa.

También, las estrategias de gestión de calidad tan recurridas en la actualidad incrementan la exigencia del trabajo en cuanto a cantidad y calidad, exigiendo un mayor control o trabajo emocional de los trabajadores. De igual manera, la cultura y el clima organizacionales marcan factores de exigencias emocionales al trabajador quien, al tener que adaptarse a las reglas, debe incrementar su trabajo emocional. Aquí también se considera la posibilidad de que algunos trabajadores sufran violencia laboral aplicada por la organización o por algún miembro de la misma o externo haciendo más álgido el problema.

Galeano y Ruiz (2017) incluyen los factores históricos y sociales como intervinientes clave en el estudio de los riesgos en la prestación de servicios en el área clínica.

En su investigación realizada en una clínica privada para evaluar las exigen-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

cias emocionales, estos investigadores consideraron 4 dimensiones:

1. Estar en relación con el público. Contacto directo, contacto cara a cara, contacto por teléfono o contacto por correo electrónico.
2. Estar en contacto con el sufrimiento. Se refiere a situaciones de tensión en las relaciones con el público, contacto con personas en situación de angustia y la exigencia laboral para reaccionar rápidamente.
3. Tener que esconder las emociones o fingir buen humor, evitar dar opinión.
4. Tener necesidad de esconder o controlar el miedo.

Dichas dimensiones pueden ser útiles como guía en una investigación de centros de atención psicológica en los que participan personal de primera entrevista, psicólogos clínicos, neuropsicólogos, psiquiatras y personal de recepción. Resultaría interesante conocer más profundamente cuáles son los riesgos psicosociales en dichos trabajos hipotetizando que los trabajadores sufrirán una alta demanda de trabajo emocional y de control emocional que resultan en un impacto negativo en su salud física y psicológica.

En la época de la automatización de los procesos de trabajo, el mayor aprovechamiento de la capacidad humana para el trabajo por el estudio de tiempos y movimientos así como las formas de disciplina más exigentes, se logró una mayor productividad del trabajador pero con el consecuente incremento sustantivo en la incidencia

de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo (Neffa, 2015).

En la actualidad, aquellas formas de organización del trabajo se han transformado hacia principios de la producción justo a tiempo, énfasis en la calidad del producto o servicio, nuevas tecnologías que exigen la rápida adaptación de los trabajadores conllevando tareas menos rutinarias pero que requieren mayor concentración mental, un ritmo de trabajo más intenso y con normas más exigentes, el mayor encadenamiento entre diversas empresas, el crecimiento en número de las empresas dedicadas a los servicios, derivando en una relación trabajador-cliente más cercana y más demandante, provocando así mayores problemas de salud en los trabajadores tales como el Burnout que incluye en su sintomatología el cansancio emocional, las alteraciones en el sueño, la mayor incidencia en las adicciones y demás así como la violencia laboral (Henry, 2019; Neffa, 2017b).

En México, la NOM-035 identifica las condiciones riesgosas o insalubres, la carga de trabajo que sobrepasa la capacidad del trabajador y las jornadas que exceden lo establecido por la Ley Federal del Trabajo, la falta de autonomía para decidir el control sobre el trabajo, la jornada nocturna sin pausas para la recuperación del trabajador, la falla en el equilibrio de la relación trabajo-vida personal, las formas negativas de liderazgo y relaciones interpersonales dañinas.

Al analizar los factores de riesgo psicosocial se consideran:



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

- Las condiciones del lugar de trabajo peligrosas e insalubres.
- La cantidad de trabajo y la diversidad de habilidades cognitivas, de manejo emocional, contradictorias o inconsistentes en el desempeño de funciones.
- La libertad de influir y tomar decisiones al realizar sus funciones así como la capacitación recibida.
- El cumplimiento de jornadas laborales y rotación de turnos establecidos en la Ley Federal del Trabajo.
- El equilibrio trabajo-vida personal.
- El tipo de liderazgo ejercido y las relaciones interpersonales.
- La violencia laboral, que incluye tanto el acoso psicológico como el sexual que dañan la integridad y dignidad del trabajador.

Al valorar el entorno organizacional aborda:

- El sentido de pertenencia.
- La capacitación laboral adecuada.
- El informe preciso y oportuno de las responsabilidades a cumplir.
- La participación y comunicación organizacional correctas.
- Las cargas de trabajo acordes a las jornadas laborales.
- La evaluación del desempeño con retroalimentación y reconocimiento.

Hablando acerca de la compensación económica que un trabajador recibe, Siegrist (2000, citado por Neffa, 2017b) expone 4 panoramas derivados de la relación de ésta y el esfuerzo:

- Trabajo más intenso con fuerte recompensa ofrecerá buena disposición del trabajador.
- Trabajo intenso con pobre recompensa traerá como consecuencia rechazo del trabajador y cambio de trabajo si el campo laboral lo facilita.
- Trabajo poco intenso con fuerte recompensa conllevará a un trabajo satisfactorio y deseo de permanencia.
- Trabajo poco intenso con pobre recompensa tenderá a provocar desinterés en los trabajadores aumentando la rotación laboral y el ausentismo.

Sin embargo, al abordar el estrés laboral y otros riesgos de salud en el trabajo, las aproximaciones teórico-prácticas recientes plantean al ambiente y las características del empleo como los detonantes de aquellos padecimientos pero dejan de lado la condición de explotación, misma que Henry (2019) trae a un primer plano para considerar la salud en el trabajo como un todo en el que confluyen elementos individuales y organizacionales bajo un macro sistema de sobreexplotación capitalista.

También Botero, en 2012, manifestó que el modelo neoliberal ha afectado a las universidades contemplándolas como “organizaciones de mercado” anulando su carácter social por la exigencia de rendimiento docente y la inclusión de profesores en diversos programas de estímulos e investigación para la complementación de sus ingresos económicos. Sin embargo, esos recursos más la contratación por horas y por tiempo determinado, los nuevos horarios a demanda, la mayor población es-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

tudiantil por atender, los problemas personales con los alumnos por la actitud de prepotencia, gran responsabilidad de formar cuadros profesionales altamente calificados, por la exigencia de actualización constante, el cumplimiento de diversos roles, la investigación, la innovación, transferencia y administración estratégica entre otros elementos más, conllevan al estrés laboral alto en profesores.

Y es conocido el impacto negativo que ha tenido la reducción del presupuesto, aulas saturadas y conflictos con los alumnos, entre otros causales más (Rodríguez, Oramas y Rodríguez, 2007, citado por Unda et al., 2016).

Resumiendo, los riesgos psicosociales del trabajo del sistema actual de producción son derivados por una mayor exigencia del involucramiento de dimensiones tanto físicas como mentales y hasta emocionales en el trabajo (Henry, 2019).

Es así como se hace evidente que los problemas de salud de los trabajadores habrían de ser abordados desde una mirada psicosocial y no únicamente física de las condiciones de trabajo (Henry, 2019) viendo así al trabajador como un ser humano integral en el que convergen las esferas personales al igual que las condiciones sociales, económicas y políticas del medio en el que habita. Y agrega que los factores de riesgo confluyen entre sí y que sus consecuencias dependen de la duración de la exposición del trabajador a los mismos.

Neffa (2015) sostiene que en la situación laboral se movilizan las 3 dimensiones del ser humano que son

la física, la psíquica y la mental y que habrán de funcionar correcta y coordinadamente para preservar la salud del trabajador. Así es como la alteración o daño de alguna de dichas esferas repercute en forma negativa en las otras mediante el sufrimiento psíquico y mental y el dolor físico, hablando de riesgos psicosociales del trabajo.

En relación al Burnout como consecuencia de la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo, en una investigación realizada con personal de enfermería de una institución pública de salud se encontró que había relación directa entre los factores psicosociales y la dimensión de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout (Aldrete, Navarro, González, Contreras & Pérez, 2015).

En trabajos de alto riesgo los empleados suelen llegar al consumo cotidiano de sustancias creando adicciones; o, bien, pueden llegar a sublimar y encontrar así placer en el desempeño de sus funciones (Neffa, 2017a).

Neffa (2017a) encontró que la patología de Burnout afecta más a los jóvenes que pierden su trabajo o que están desempleados por largo tiempo así como a los empleados con sobrecarga de trabajo.

Los riesgos psicosociales en el trabajo representan altos costos para los trabajadores en su salud física y psicológica, disminución de la productividad y la calidad en los productos y servicios producidos por las organizaciones y daños a la sociedad en su cohesión (Neffa, 2017a).

Específicamente, un instituto de salud francés enuncia los siguientes



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

padecimientos provocados por los riesgos mencionados:

- Enfermedades cardiovasculares como cardiopatías, infartos.
- Síndrome metabólico. Hipertensión, obesidad.
- Trastornos gastrointestinales. Colitis, úlcera, síndrome del intestino irritable.
- Trastornos músculo-esqueléticos. Dolores y lastimaduras en espalda, codo y muñeca.
- Salud psíquica y mental. Tristeza, depresión, ansiedad generalizada, alteraciones del sueño, consumo de medicamentos ansiolíticos, mayor ingestión de alcohol y tabaco, la adicción al trabajo, estrés crónico, burnout, suicidio, accidentes de trabajo.
- Efectos inmunológicos. Alergias, asma, infecciones frecuentes, enfermedades autoinmunes.
- Otras afecciones. A la fertilidad, problemas durante el embarazo, deterioro de la calidad de vida.

Para lograr el objetivo de cumplir en el trabajo a pesar de todas las condiciones de riesgo presentes, las personas pueden elaborar estrategias defensivas o conjunto de ajustes mentales que le permiten negar o ignorar la existencia de los mismos evadiendo su afrontamiento y resolución acallando la conciencia de los riesgos y pudiendo continuar con el cumplimiento de las exigencias de su trabajo (Neffa, 2017b). En algunos otros casos los trabajadores resisten y tratan de adaptarse a la presencia de los riesgos. Y en otros, los trabajadores que tienen sufrimiento deciden

buscar apoyo de médico o psiquiatra o psicólogo (Neffa, 2017b).

Dicho sufrimiento es subjetivo; si el trabajador logra sublimarlo o si aplica exitosamente estrategias de defensa individuales y/o colectivas, entonces tendrá efectos positivos y obtendrá placer. Pero al contrario, dichas defensas fracasarán dado que no actúan sobre los riesgos y entonces podrían devenir enfermedades vasculares, gastrointestinales, músculo-esqueléticas, endocrinológicas y respiratorias que enmascaran su verdadero origen (Neffa, 2017a).

De cualquier manera, las defensas significan sufrimiento, son inconscientes y pretenden invisibilizar los problemas mediante la evasión, la adecuación del hecho para ser aceptable, la minimización, la racionalización. Y un efecto de las estrategias de defensa es la adaptación del trabajador a las condiciones negativas con lo cual se pierde concentración y se coloca en un mayor riesgo (Neffa, 2017a).

Entre las condiciones para minimizar las consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo se incluyen el diseño adecuado de los procesos de trabajo en puestos enriquecidos así como la procuración de la estabilidad en el trabajo, la autonomía y la toma de decisiones que estimulen la creatividad y deriven en una más elevada autoestima, el facilitar a los trabajadores un mayor control sobre sus procesos para que decidan el ritmo de trabajo y la posibilidad de generar propuestas de mejora. De manera óptima, se pueden establecer políticas organizacionales y procesos de trabajo que ob-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

serven buenas condiciones laborales tanto de higiene como de estabilidad y seguridad en el trabajo, actitudes de apoyo, trabajo en equipo, equidad, comunicación adecuada, planes de carrera ambiciosos, cumplimiento de un marco ético y legal y la procuración de un buen clima laboral (Henry, 2019; Martínez & Hernández, 2005).

La evaluación del trabajo habrá de ser retroalimentada positivamente, y los estilos de liderazgo basados en el respeto, la justicia y la equidad; todo ello influirá en relaciones interpersonales sanas eliminando actos de agresión y hostigamiento que provocan sufrimiento y bajo desempeño.

En el plano legal, institucionalizado, en México se ha dado un avance sustantivo con el abordaje de los riesgos psicosociales en el trabajo mediante la NOM-035 puesta en vigor por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social desde octubre de 2019 y cuyo objetivo es identificar, analizar y prevenir dichos riesgos para promover un entorno laboral positivo.

Brevemente se detalla a continuación en qué consiste dicha Norma Oficial Mexicana así como los elementos que la conforman.

Para la evaluación de los factores objeto del presente trabajo, la NOM-035 se divide en 4 guías de referencia que serán mencionadas enseguida.

La guía de referencia I ayuda a identificar a aquellos trabajadores que padecieron acontecimientos traumáticos severos y consta de 15 reactivos.

La guía de referencia II se dirige a la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo me-

diante 46 reactivos. Los resultados se clasifican en 5 niveles de riesgo siendo: Muy alto, alto, medio, bajo y nulo.

La guía de referencia III tiene como fin el identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno laboral, constando de 72 ítems.

La guía de referencia IV no es de cumplimiento obligatorio y representa un ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales que habrá de incluir reuniones para exponer quejas y dudas, el mantenimiento de áreas limpias en la organización, trato amable y respetuoso al interior de la organización y con externos, cumplimiento de reglas que observen el respeto y la no discriminación, realización de revisiones médicas a personal de nuevo ingreso, evaluación psicológica en la selección de personal para mejorar la adecuación perfil de puesto-perfil personal, programas equitativos de promociones, implementación de programas de capacitación en apego a la Ley Federal del Trabajo, apego a los manuales de organización y procedimientos, establecimiento de canales correctos de comunicación organizacional, evaluaciones del desempeño transparentes con retroalimentación y reconocimiento a los trabajadores, cumplimiento de normas de prevención y abordaje de la violencia laboral.

Asimismo, se complementa que el reporte de resultados de la identificación y análisis de los factores habrá de incluir:

- Sugerencias y programas de intervención para el mejoramiento



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

to de la condición de los trabajadores y su prevención.

- El positivo manejo de conflictos y distribución equitativa de los tiempos de trabajo.
- El fomento a la equidad y el respeto.
- La implementación de procesos eficientes de comunicación organizacional.
- La capacitación para la prevención de riesgos psicosociales y el fomento de entornos laborales positivos así como capacitación para el trabajo como resultante de una detección de necesidades.
- El ordenamiento de pausas para descanso y la rotación de puestos.
- La capacitación y el otorgamiento del poder en la toma de decisiones en cuanto a la organización de su propio trabajo.
- El fomento al desarrollo de nuevas competencias laborales, reuniones para la mejora del desempeño de funciones.
- Actividades de apoyo social, culturales y deportivas.
- Definición de horarios de trabajo flexibles, de ser posible.
- Cumplimiento cabal a las jornadas de trabajo legalmente establecidas.
- Cesión de permisos en casos de urgencias familiares.
- Programas de reconocimiento y desarrollo de planes de carrera.
- Programas de difusión y sensibilización acerca de la violencia laboral así como el establecimiento de protocolos de atención.

Con el fin de concretar y enfatizar acciones para una disminución de los riesgos psicosociales del trabajo que tanto afectan la salud e integridad de los trabajadores, usuarios y comunidad en general las organizaciones en la actualidad enfrentan diversos desafíos como:

- Establecer canales adecuados de comunicación para escuchar a los trabajadores que padecen riesgos psicosociales laborales con objeto de identificar los causales y poderlos abordar correcta y oportunamente.
- Con ello será plausible su identificación, reconocimiento, análisis y abordaje implementando medidas de prevención.
- Enfatizar que los riesgos psicosociales en el trabajo son resultado de la colectividad y no meramente individuales.
- Tener claridad de que, quienes los padecen, no son débiles sino personas que están siendo sometidas a condiciones negativas especiales al igual que otros trabajadores.
- Conducir las acciones correctivas, preventivas y de concientización necesarias elevándolas a un nivel de política nacional que incluyan el compromiso y la participación de actores a nivel social, entre otros más.

Concluyendo lo antes expuesto, se conocen los riesgos psicosociales en el trabajo y a qué hacen referencia así como las problemáticas que de los mismos derivan en detrimento de la salud del trabajador y demás consecuencias desfavorables para la organización. La Psicología



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

aporta un inmenso bagaje de bases teóricas que posibilitan la identificación de los mencionados riesgos y su tratamiento tanto a nivel individual y organizacional como social.

Actualmente, en México la investigación ha avanzado y ha sentado un precedente fundamental para el consiguiente trabajo dedicado a la minimización o prevención de los riesgos en el trabajo en el área de trabajo de la Psicología.

§



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

REFERENCIAS

- Aldrete, G., Navarro, C., González, R., Contreras M. & Pérez, J. (2015). Psychosocial factors and burnout syndrome in nurses of a unit of tertiary health care. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 32-36. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Becerra-Ostos, L., Quintanilla, D., Vásquez, X., & Restrepo-Guerrero, H. (2018). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 574-578. <https://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n5.69094>
- Bobadilla, C., Garzón, L., & Charria, V. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144. <https://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" e docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. Vol. 28, núm. 48 julio-diciembre de 2012.
- Galeano, P. & Ruiz, P. (2017). Exigencias emocionales y trabajo de cuidado. En: J. C. Neffa y M. L. Henry (coords.). *¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud*. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata. Instituto de Investigaciones Administrativas. <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/52/12352/1c19b54bed1eb75a66a354f5a8ec886f.pdf>
- Gollac, M. (coord.) (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé. <https://www.anact.fr/mesurer-les-facteurs-psychosociaux-de-risque-au-travail-pour-les-maitriser>
- Henry, M. L. (2019). Salud laboral en el escenario productivo actual: la creciente incidencia de los riesgos psicosociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 32(44), 171-196. Epub 01 de junio de 2019. <https://dx.doi.org/10.26489/rvs.v32i44.8>
- Mansilla, F. (s.f). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo teoría y práctica. En: <http://psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- Martínez, S. & Hernández A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(4) Recuperado en 26 de febrero de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662005000400012&lng=es&tlng=pt.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL/CONICET. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/foomet/20160212070619/Neffa.pdf>
- Neffa, J. C. & Henry, M. L. (coords.) (2017a). *Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud. En: ¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud*. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata. Instituto de Investigaciones Administrativas, pp. 58-66, <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/52/12352/1c19b54bed1eb75a66a354f5a8ec886f.pdf>
- Neffa, J. C., S. Korinfeld, M. & Henry, M. L. (coords.) (2017b). *Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES*. Buenos Aires: SECASFPI. <http://www.relats.org/documentos/SST.ALC.Arg.NeffaOtros.pdf>
- OIT (2000). *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido*. Comunicado de prensa. 10 de octubre de 2000. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm
- Prevencionar.com.mx (2016). OMS: México es primer lugar en estrés laboral. 08/09/2016. En: *Psicosociología, Salud en el trabajo*. Instituto de Seguri-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

dad y Bienestar Social.

Ramos, G. & Ceballos, P. (2018). Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 7(1), 3-16. <https://dx.doi.org/10.22235/ech.v7i1.1537>

Sapién, A., Piñón, L., Gutiérrez, C. & Rubio, H. (2015). Síndrome de Burnout en Profesores de una Institución Superior en México. *Universidad Autónoma de Chihuahua*. Vol. 45. México. Editorial Universidad de Granada. Obtenido de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/5788>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <https://www.gob.mx/>

<https://articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalina, H. & Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Work and Organizational Psychology*, (32), 67-74. Junio de 2016. <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v32n2/original1.pdf>

Vasconcelos, M., Díaz, D. & Cornelio, I. (2017). Capítulo: Desgaste ocupacional en bomberos municipales de Morelia. En: "La Humanidad frente a los Desafíos de Capitalismo Decadente" ISBN: 978-607-9455-43-9.



Prolog

Aut

Dict

1

2

3

I. An

CAPITULO 3

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE ZACATECAS

Rafael Padilla Pérez
Juan Carlos Espinoza Sandoval

Objetivo

El objetivo del presente capítulo es mostrar el desarrollo de un trabajo de investigación, donde se relacionaron las variables de estrés laboral y satisfacción laboral en personal de transporte público en el estado de Zacatecas. Se hace un recorrido por antecedentes previos de investigación, así como una revisión teórica de los conceptos. Esperando que despierte en el lector interés por el abordaje de estos tópicos.

Introducción

La presente investigación se refiere al tema de estrés laboral y satisfacción laboral en los operadores del transporte público del área metropolitana Zacatecas-Guadalupe del Estado de Zacatecas, se pretende conocer si los operadores sufren de estrés laboral y si estos les afecta en su satisfacción laboral. Como lo marca la Organización Internacional del Trabajo al explicar que el estrés laboral es un problema “que afecta a todos los países, a todos los trabajadores y a todas las profesiones en los países desarrollados y en desarrollo” (OIT, 2016). El cual a su vez perjudica la satisfacción laboral de quien llega a padecerlo, trayendo consecuencias a nivel personal,

psicosocial y laboral muy importante; ya que cuando el estrés laboral y la satisfacción laboral llegan a relacionarse entre sí, se puede observar cómo influyen en el comportamiento de los individuos dentro y fuera del trabajo o área laboral.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es el de tratar de comprobar por medio de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, si el estrés laboral afecta de forma negativa a la satisfacción laboral de los operadores; así mismo observar si por este problema se origina el mal comportamiento de los trabajadores del volante hacia los usuarios y si es la causa del incremento de quejas recibidas en contra del servicio que se brinda en el transporte público. Durante la investigación realizada se llevaron a cabo la aplicación de los cuestionarios en las bases de trabajo, con la finalidad de medir los índices de estrés laboral y satisfacción laboral en los operadores, encontrándonos con algunos obstáculos al momento de la aplicación. Algunas limitantes fueron: la falta de tiempo para aplicar los instrumentos de medición, la dificultad de comprensión de los operadores en algunas preguntas y el miedo o temor de que los resultados se les proporcionaran a los patrones o dueños de los camiones.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

El interés surge a raíz del incremento de quejas recibidas en contra del transporte urbano en la Subsecretaría de Transporte Público (2018), en específico hacia los operadores que brindan este servicio en el área metropolitana Zacatecas-Guadalupe. Algunos de los reportes más frecuentes en su contra son: maltrato al usuario por parte del operador, manejo negligente de la unidad motriz, no prestar el servicio, cobros indebidos, entre otros. Dichos comportamientos se atribuyen a las pésimas condiciones en las que laboran los operadores, como: mala ventilación en el vehículo, falta de seguridad social, inseguridad en el trabajo, influencia de los factores climatológicos al momento de manejar y violencia verbal hacia los operadores. Dándose a entender que por estas malas condiciones el servidor público del volante pueda experimentar malestares psicológicos, como el estrés laboral; el cual afecta la salud física y mental repercutiendo finalmente en la satisfacción laboral. Llevando con esto a que el operador incurra en las faltas antes mencionadas en contra de la ciudadanía y sobre todo del usuario que día a día hace uso del servicio de transporte de un lugar a otro.

Gonzales, Monreal y Zapata (2015) presentaron la tesis titulada: *“Burnout y satisfacción laboral en operadores de transporte público de Zacatecas”*, se demostró que no había correlación entre las variables a investigar. Este resultado se explica de manera que *“arriba del 50% de los participantes presentaron bajos niveles de Burnout, y altos niveles en la Satisfacción Laboral”*, una de las causas atribuibles a este resultado

fue que parte de este porcentaje es dueño de su concesión.

Por otra parte, en la tesis de Pelayza y Saavedra (2015) titulada *“La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL-2015”* de la ciudad de Huancayo, Perú se llegó a la conclusión de que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de Spearman es de una relación positiva media, comunicándonos con esto que el estrés laboral no afecta la satisfacción laboral de los trabajadores.

El trabajo del operador de camiones urbanos es un oficio que día a día ha ido cambiando en el transcurso de los años, trayendo consigo mayores exigencias laborales.

En este sentido, Alonzo (2011) explica que los operadores se encuentran expuestos a malas condiciones en las que prestan el servicio, dichas condiciones son: mala ventilación, vehículos en malas condiciones mecánicas, la presión por parte de los patrones al final de la jornada laboral al momento de realizar el corte de caja, el traslado contra tiempo cuando inician y hasta que termina la ruta, el tráfico vehicular que viven diariamente y la presión por parte del usuario al momento de abordar el camión. Es por esto que el estrés laboral puede afectar el desempeño de los operadores, y verse reflejado de manera personal en la satisfacción laboral.

Estrés

“El término estrés deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión” (Del Hoyo, 2004, p. 22) y se empieza a utilizar en el siglo XIV como



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

sinónimo de aflicción, adversidad, dureza y tensión. Siguiendo la trayectoria del concepto, a finales del siglo XVIII adopta el término estrés y a lo largo del siglo XIX se empieza a utilizar de manera diferente, al asignar la palabra “Load” (carga) para referirse a la fuerza externa, y “estrés” a la fuerza interior (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003 p. 39).

El estrés comienza sus antecedentes en el año 1926 cuando Hans Selye estudiaba medicina, en una de sus prácticas observo que los enfermos a quienes atendía, presentaban un cuadro de síntomas comunes y generales independientes a la enfermedad que presentaban (Perspectivas, 2007, p. 56). Ya como endocrinólogo de Montreal, realizó estudios, los cuales le ayudaron a descubrir el síndrome de adaptación general (Rodríguez, 2011).

Después del descubrimiento de Selye varios teóricos empezaron a instruirse en este síndrome y sobre todo en su explicación. Del Hoyo (2004) al interesarse por el estudio del síndrome de adaptación general logra proporcionar esta explicación:

- **Síndrome:** porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son a menos en cierta medida interdependientes.
 - **General:** porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo.
 - **Adaptación:** a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.
- Después de la explicación expuesta por Del Hoyo, Naranjo (2009) menciona que el síndrome incluye tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Estas fases las define Pastrana y Guerrero (2009) de la siguiente forma:
- **Alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
 - **Resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. Mostramos pocos signos externos de estrés. La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune).
 - **Agotamiento:** Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

El estrés, según Hans Selye (1936), a quien se le considera el patriarca del estrés, lo define como: la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante (Arias y González, 2009).

Rodríguez (2001) expone tres definiciones de estrés basados en los estímulos, la respuesta y los estímulos-respuesta:

- **Definición basada en los estímulos.** - Establece que el estrés es la fuerza de un estímulo que actúa sobre el individuo y que genera una respuesta de tensión, en la que la tensión es sinónimo de presión, o en sentido físico, de deformación (Rodríguez, 2001).
- **Definición basada en la respuesta.** - El estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental, el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación potencialmente nocivo (Silva, 1996).
- **Definición basada en el estímulo-respuesta.** - constituye una combinación de los dos anteriores. Ivancevich y Matteson (1985) , manifiestan que el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y por procesos psicológicos, que es consecuencia de alguna acción, de una situación, o de un evento externo que exige a las personas, demandas físicas y psicológicas especiales, por lo que el

estrés aparece cuando un estímulo amenazante, aumenta la actividad del organismo más rápido que su capacidad de adaptación para mitigarlo. Lo que provoca un desequilibrio entre el sujeto y las exigencias provenientes del medio ambiente (Rodríguez, 2001).

Rostagno (2005) explica que hay 2 tipos de estrés, los cuales pueden afectar la salud física o emocional durante el desarrollo del individuo, causando pequeñas cantidades de ansiedad que pueden ayudar o afectar al individuo. Los 2 tipos de estrés los define Rodríguez (s.f.) a continuación:

- **Estrés Positivo o eustrés.** -Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos.
- Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.
- **Estrés Negativo o Distrés.** - El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y un envejecimiento acelerado. Los estresores negativos, pueden ser un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

En la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés es por eso que se puede individualizar, ya que los mismos estímulos en



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

dos personas pueden crear distintas reacciones, solo se tiene que tener cuidado de no sobrepasar el límite de eustrés porque luego se puede transpolar a distrés afectando a la persona (Rostagno, 2005).

Cuando se presentan situaciones estresantes el organismo es el primero en sentir las, trayendo una modificación en la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, el metabolismo y la actividad física, incrementando o disminuyendo el rendimiento del individuo (Rodríguez y Rivas, 2011). Es por esto que se debe poner entera atención a los síntomas que se presentaran ahora para detectar cualquier señal de que se está sufriendo de estrés:

- **Síntomas físicos.** - dolor de cabeza y espalda, cansancio, sudoración, gastritis.
- **Síntomas psicológicos.** - olvidarse de las cosas, cansancio general, alteraciones, malas relaciones personales, peleas con todo mundo (Rodríguez y Rivas, 2011).

Recordemos que las personas que tienen o sufren de estrés, pueden tener trastornos de sueño llegando a convertirse en insomnio, pérdida o aumento de hambre llevando a la persona a una situación de trastornos alimentarios.

El estrés laboral lo define Leka, Griffiths y Cox (2004) “como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Con esta definición se deduce que el estrés laboral se presenta cuando la

persona sufre un desequilibrio dentro y fuera de su trabajo, enfrentándose a una problemática laboral, la cual percibe sin recursos para afrontarla.

Estrés Laboral

Por otro lado, Pastrana y Guerrero (2009), hablan de dos definiciones de estrés laboral: “Proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”, y la otra definición es más englobada y sencilla: “estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc.”

Comín, Fuente y Gracia (1999) muestra que el estrés laboral es una patología que va en constante aumento por los cambios tan importantes que está sufriendo el mundo económico y social, donde los trabajadores tienen que asumir todos estos cambios cada vez más difíciles de superar, trayendo como consecuencia el padecimiento arriba nombrado.

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en los países desarrollados, al mediar en “nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y como factor de riesgo de enfermedades como las cardiovasculares, los trastornos mentales y los accidentes de trabajo. Es por esto que los estresores laborales se deben estudiar como causa del desencadenamiento del estrés en un momento determinado (Comin et al., 1999). Dichos estre-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

sores tienen factores principales que afectan al individuo en su desempeño laboral que se clasifican de la siguiente manera (Comin et al., 1999):

- **Iluminación.** - Tanto el exceso como el defecto dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.
- **Ruido.** - Cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración. Cuando los niveles son altos el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.
- **Temperatura.** - Es un factor muy importante ya que de él depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los trabajadores de hornos. La baja temperatura produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo, trabajos en la intemperie. Tanto el alta como la baja temperatura son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

Factores dependientes del trabajo (Comin et al., 1999).

- **Carga mental.** - Es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarro-

llar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica. Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son: Nivel de atención requerido y Ritmo de trabajo impuesto.

- **Control sobre el trabajo.** - Es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar. Para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita: Autonomía e Iniciativa propia.

Factores dependientes de la organización del trabajo (Comin et al., 1999).

- **Jornada laboral.** - Conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extra laborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.
- **Productividad.** - En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a este ritmo.
- **Salario.** - Debe de ser el suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

- **Horas extras.** - Es la consecuencia de una falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.
 - **Inseguridad en el empleo.** - Desgraciadamente es un problema laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan. Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico la promoción interna también es un factor estresante muy importante.
 - **Pluriempleo.** - Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.
 - **Promoción profesional.** - Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.
 - **Relaciones con los compañeros.** - Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento.
 - **Relaciones con los superiores.** - Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extras laborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.
 - **Psicológicas.** - ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca estima, amenaza, y tensión, nerviosismo, soledad.
- Pastrana y Guerrero (2009) hablan que se pueden observar impactos negativos en el individuo, afectando a su salud, trayendo como consecuencia una insatisfacción laboral y un nivel psicológico bajo, afectando la productividad de la organización, aumentando el índice de accidentes, deserción laboral, problemas familiares, sentimentales y sociales.
- Miralles (s, f.) considera que las consecuencias negativas del estrés laboral para el trabajador constituyen un problema para la organización. Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008) indican que entre las principales consecuencias destacan: trastornos depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso en la autoestima y angustia, consecuencias que pueden conducir al trabajador a sufrir variedad de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. Así mismo Peiró (2001) revela que, si no se puede controlar la vivencia de un estrés intenso o crónico en la persona, este síntoma traerá resultados negativos. Las consecuencias del estrés pueden acarrear problemas en la vida diaria del individuo, es por esto que se debe conocer y detectar cuáles pueden ser. Pastrana y Guerrero (2009) agrupan las consecuencias de la siguiente forma:



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

- **Conductuales.** - Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, insomnio.
- **Cognitivas.** - Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse (bloqueo mental) olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y problemas para pensar de forma clara.
- **Fisiológicas.** - Aumento de los niveles de azúcar, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, sudoración, hiperventilación, opresión en el pecho y dificultad para respirar (aparición de un nudo en la garganta), aumento del colesterol y triglicéridos.
- **Organizacionales.** - Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral e insatisfacción en el trabajo.

Con esto se puede observar que el estrés es el fracaso del intento de adaptación del individuo con el entorno que le rodea, es por eso que las consecuencias pueden aparecer rápida o tardíamente (Comin et al., 1999).

El modelo de las demandas, restricciones y apoyo social (Karasek, 1979-1992), también denominado modelo de tensión en el trabajo sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo numerosos los estudios

y programas de intervención que se basan en esta explicación teórica.

El autor plantea como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el distrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario, cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo. Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés. El estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera distrés. Karasek comenta que el distrés se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores.

Por otro lado, se describe el modelo teórico del Síndrome de "burnout" (Maslach y Jackson, 1982).

Varios autores se han centrado en el estrés ocupacional que sufren los individuos cuyas profesiones consisten principalmente en ofrecer servicios humanos directos y de gran relevancia para el usuario: profesores, enfermeros, policías, cuidadores, etc. Este tipo particular de estrés en dicho marco laboral se ha denominado "burnout". El "hastío", traducción quizás más aceptada del término al



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

castellano, fue definido por Maslach y Jackson (1982) como un síndrome caracterizado por cansancio emocional: falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas, despersonalización: tendencia a ver a las personas con las que se trabaja como objetos impersonales, y reducción en la realización personal: sentimientos de baja autoestima y disminución de las expectativas personales.

El concepto satisfacción laboral presenta innumerables definiciones, Chiang y Ojeda (2011) explican que se pueden dividir en dos grupos:

El primer grupo relaciona a la satisfacción laboral con el estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva (Chiang, Martín y Núñez, 2010), y se encuentran autores como:

- Locke (1976) por su parte la define como estado emocional positivo resultante de la percepción y de las experiencias laborales subjetivas de la persona.
- Muchinsky (1993) define la satisfacción laboral como una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.

En el segundo grupo de definiciones se encuentran las que van más allá de las emociones, hacia la conducta laboral (Chiang et al., 2010), encontrándose autores como:

- Porter (1962), define la satisfacción laboral como la diferencia que existe entre la recompensa que el trabajador percibe como adecuada y la recompensa que se recibe.
- Peiró (1984) la explica como una actitud general que es el resultado

de muchas actitudes concretas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización.

Los factores en el trabajo para Robbins (1994), son importantes porque se pueden utilizar para mejorar la satisfacción del empleado, puesto que están considerados un estímulo que ayuda en el ambiente laboral, los factores primordiales en el trabajo son (Robbins, 1998):

- **Reto del trabajo.** - Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción, pero un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.
- **Sistema de recompensas justas.** - debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos, porque si no, puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.
- **Condiciones favorables de trabajo.** - Permite el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- **Colegas que brinden apoyo.** -El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, un jefe o su-



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

pervisor comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

- **Compatibilidad entre persona. lidad y puesto de trabajo.** -Las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Hay otros factores según Schultz (1990) que influyen en la satisfacción del trabajador los cuales la empresa no puede modificar, estos son: la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo, pero que pueden servir para predecir el grado respectivo de satisfacción que se espera en diferentes grupos de trabajadores.

La teoría de la motivación mejor conocida en la psicología laboral como teoría de la jerarquía de las necesidades, explica que existe una estructura jerárquica de cinco necesidades las cuales parten desde las más básicas hasta las más elevadas (Chiavenato, 2006), estas jerarquías son:

- **Necesidades fisiológicas:** Incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales.
- **Necesidades de seguridad.** Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- **Necesidades sociales.** Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.

- **Necesidades de estima.** Estas incluyen, factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como las necesidades de estatus, el reconocimiento y la atención.
- **Necesidades de autorrealización.** Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

La teoría de la jerarquía de las necesidades establece que cuando alguna de las necesidades está bastante satisfecha, en automático la siguiente necesidad actuará como nuevo motivador (Chiavenato, 2006).

Después de lo expuesto anteriormente ahora nos encontramos con la teoría de las expectativas de Victor Vroom (1964).

Esta teoría establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener un resultado dado y de su atractivo. Por tanto, la teoría se centra en tres relaciones (En Spector, 2002):

- **Relación esfuerzo-desempeño.** La probabilidad que percibe el individuo de que cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.
- **Relación desempeño-recompensa.** Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevara a la obtención del resultado deseado.
- **Relación recompensas-metas personales.** Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo, y el



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para él.

Spector (2002) explica que la teoría muestra por que el ser humano al tener expectativas en relación a unos resultados, selecciona aquellos comportamientos que le llevarán a la conquista de sus intereses, los cuales le proporcionaran la máxima satisfacción en el trabajo.

Metodología

El objetivo del trabajo fue conocer si el estrés laboral afecta de forma negativa a la satisfacción laboral de los operadores del servicio público de transporte urbano del área metropolitana del estado de Zacatecas.

La metodología utilizada es de tipo cuantitativo, con un diseño transversal, y un alcance descriptivo-correlacional, la muestra estuvo compuesta por 50 operadores pertenecientes a dos líneas que cruzan el área metropolitana Guadalupe-Zacatecas.

Los instrumentos de medición que se utilizaron fueron los siguientes:

- Cuestionario del modelo de Demanda-Control de Karasek (1979).

El instrumento consta de 29 ítems elaborados en una escala Likert con 4 opciones de respuesta, que van desde totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo. Mide dos dimensiones del estrés laboral:

- Las exigencias o demandas del trabajo, que en su mayoría son de naturaleza psicológica o mental, aunque también están aquellas de características más físicas. Entre otras señalamos: monotonía- repetitividad, cadencia- ritmo elevado, atención

requerida, sobrecarga cuantitativa o cualitativa, trabajo fundado en las relaciones humanas, responsabilidades exigencias y conflictos, inseguridad ligada al trabajo realizado, falta de autonomía, cualificación inadapada (demasiada o insuficiente) y relaciones con el entorno laboral.

- El control (dimensión decisional), entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas; viene determinado tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. Podemos distinguir dos componentes básicos del control: el control sobre la propia tarea y el control colectivo del grupo sobre las decisiones de su unidad.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó para medir la la satisfacción laboral fue el cuestionario de satisfacción en las organizaciones laborales (S10/12) de Meliá y Peiró (1989). Esta escala es la simplificación de los cuestionarios de satisfacción S4/82 y del S20/23 y ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral y consta de 12 ítems elaborados con una escala Likert que tiene 7 respuestas por ítem que van desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. El modelo analiza tres factores de la satisfacción laboral:

- Factor I satisfacción con la supervisión. - este factor consiste de los ítems relativos a: las relaciones personales con los superiores, la forma en que los superiores juzgan



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

- Factor II satisfacción con el ambiente físico. - este factor consiste en los ítems relativos a: el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad y la temperatura del lugar de trabajo y los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
- Factor III satisfacción con las prestaciones recibidas. - este factor consiste en los ítems relativos a: el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

Los datos fueron recogidos en las áreas laborales de cada ruta, las aplicaciones de los cuestionarios a los operadores del transporte público se

realizaron en grupos de dos a tres integrantes máximo, esto por los tiempos de salida y llegada que manejan las rutas al momento de dar la vuelta de servicio correspondiente al turno de trabajo con la finalidad de medir los tiempos de aplicación y evitar que se dejaran inconclusos los cuestionarios al momento de contestarlos.

Al regreso de los operarios a la base se formaban los grupos de trabajo explicando la intención del estudio que se estaba llevando a cabo, y que los datos que se obtuvieran serían utilizados con fines académicos, al momento de entregar los cuestionarios a los trabajadores del transporte se les daban a conocer las instrucciones y lo importante que era contestar con sinceridad las pruebas. La duración de las aplicaciones fue en promedio de 25 minutos: 15 minutos para el cuestionario del modelo demanda-control (DC) de Karasek y 10 minutos para el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá y Peiró.

Tabla 1.
Operadores del transporte de cada línea o ruta.

		LÍNEA O RUTA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ruta A	26	52.0	52.0	52.0
	Ruta B	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 2.
Categoría laboral.

		CATEGORÍA LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Operador	33	66.0	66.0	66.0
	Posturero	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Resultados

A continuación se muestran los resultados:

La edad promedio de los operadores fue de 39 años, la edad mínima fue 21 años y la máxima de 54 años. El nivel promedio de escolaridad, es nivel medio superior; la media de horas laboradas a la semana es de 67, por su parte, en

Mientras tanto, en la tabla 2 se percibe que el 66 por ciento corresponde a operadores y el 34 por ciento a postureros o ayudantes.

Cabe destacar que la mayoría de los participantes son operadores.

En lo que se refiere a los resultados de estrés laboral se obtuvo:

En la tabla 3 que corresponde a la dimensión decisional se aprecia

Tabla 3.

Dimensión decisional del estrés laboral en los operadores del servicio público.

		DIMENSIÓN DECISIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés Laboral Bajo	2	4.0	4.0	4.0
	Estrés Laboral Medio	32	64.0	64.0	68.0
	Estrés Laboral Alto	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 4.

Exigencias mentales del estrés laboral en los operadores del servicio público.

		EXIGENCIAS MENTALES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés Laboral Bajo	5	10.0	10.0	10.0
	Estrés Laboral Medio	24	48.0	48.0	58.0
	Estrés Laboral Alto	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

cuanto a la contratación, la media es por contrato y la antigüedad promedio es de 9 años.

En la tabla 1 se observa que, de la totalidad de la muestra investigada, el 52 por ciento corresponde a la ruta A y el 48 por ciento a la ruta B, mostrando que la mayoría de operadores pertenecen a la ruta 16.

que el 4 por ciento de operadores sufre de estrés laboral bajo, el 64 por ciento de estrés laboral medio y el 32 por ciento de estrés laboral alto.

Por otro lado, las exigencias mentales muestran que el 10 por ciento cuenta con estrés laboral bajo, el 48 por ciento de estrés laboral medio y el 42 por ciento de estrés laboral alto. Dando



Pro

Aut

Dict

1

2

3

I. An

como resultado un nivel de estrés laboral medio en esta dimensión.

En la tabla 5 se refleja que el 24 por ciento presenta estrés laboral bajo, el 56 por ciento estrés laboral medio y el 20 por ciento estrés laboral alto; mostrando como resultado

niveles de estrés laboral medio en la dimensión de apoyo social.

En la tabla final de frecuencia se observa que el 2 por ciento de la muestra investigada refleja estrés laboral bajo, el 38 por ciento estrés laboral medio, y el 60 por ciento estrés

Tabla 5.

Apoyo social del estrés laboral en los operadores del servicio público.

APOYO SOCIAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés Laboral Bajo	12	24.0	24.0	24.0
	Estrés Laboral Medio	28	56.0	56.0	80.0
	Estrés Laboral Alto	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 6.

Final de los niveles del estrés laboral en los operadores del servicio público.

ESTRÉS LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés Laboral Bajo	1	2.0	2.0	2.0
	Estrés Laboral Medio	19	38.0	38.0	40.0
	Estrés Laboral Alto	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 7.

Satisfacción con la supervisión en los operadores del servicio público.

SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Laboral Baja	3	6.0	6.0	6.0
	Satisfacción Laboral Media	4	8.0	8.0	14.0
	Satisfacción Laboral Alta	43	86.0	86.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Tabla 8.
Satisfacción con el ambiente físico de los operadores del servicio público.

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Laboral Baja	1	2.0	2.0	2.0
	Satisfacción Laboral Media	6	12.0	12.0	14.0
	Satisfacción Laboral Alta	43	86.0	86.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

laboral alto; dando como resultado final de la evaluación, que los operadores del servicio público de transporte sufren de altos niveles estrés laboral en sus centros de trabajo.

Los operadores presentan una satisfacción laboral baja, el 8 por ciento una satisfacción laboral media y el 86 por ciento una satisfacción laboral alta. Donde el resultado arroja un nivel de satisfacción laboral alta en la satisfacción con la supervisión (Tabla 7).

La tabla 9 muestra el 14 por ciento satisfacción laboral baja, el 18 por ciento satisfacción laboral media y el 68 por ciento satisfacción laboral alta; dando como resultado un nivel de satisfacción laboral alta en la satisfacción con las prestaciones.

Por ultimo tenemos que el 2 por ciento presenta satisfacción laboral baja, el 4 por ciento satisfacción laboral media y el 94 por ciento satisfacción laboral alta; dando como

Tabla 9.
Satisfacción de las prestaciones percibidas de los operadores del servicio público.

SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Laboral Baja	7	14.0	14.0	14.0
	Satisfacción Laboral Media	9	18.0	18.0	32.0
	Satisfacción Laboral Alta	34	68.0	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Con respecto a la satisfacción con el ambiente físico, el 2 por ciento presenta una satisfacción laboral baja, el 12 por ciento una satisfacción laboral media y el 86 por ciento una satisfacción laboral alta (Tabla 8).

resultado final de la evaluación, que los operadores del servicio público de transporte están altamente satisfechos en sus centros de trabajo.

Para encontrar la correlación se utilizo la prueba Rho de Spearman, se



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Tabla 10.
Niveles de satisfacción laboral en los operadores del servicio público.

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Laboral Baja	1	2.0	2.0	2.0
	Satisfacción Laboral Media	2	4.0	4.0	6.0
	Satisfacción Laboral Alta	47	94.0	94.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

obtuvieron los siguientes resultados: en la significancia (bilateral) que permite decidir la aceptación o no de la hipótesis nula cuando los valores son iguales o menores a 0.05 en la significación, se obtuvo un resultado final de .036 y un coeficiente de correlación de .297. Lo cual indica que al estar por debajo de la significancia de 0.05, existe una correlación positiva media entre las variables estudiadas. Es decir, a medida que aumenta una variable la otra variable lo hace por igual.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se encontró que el 60 por ciento de operadores trabajan con altos niveles de estrés laboral y que a su vez el 94 por ciento están alta mente satisfechos con su trabajo, mostrando que el estrés laboral no afecta de forma negativa a la satisfacción laboral de los operadores. Esto es por los altos índices de satisfacción que mostraron en su área de trabajo, los resultados nos indican que los operadores pertenecientes a la muestra investigada se encuentran en el límite permitido de estrés laboral, como lo enuncia el autor Nuñez et al. (2010)

en el diccionario conciso de psicología de la Apa (American Psychological Association) cuando habla de que “el eustrés es una respuesta al estrés positivo el cual involucra óptimos niveles de estimulación que resultan de tareas difíciles pero alcanzables y disfrutables. Y que tiene como efecto benéfico una satisfacción o logro y altos niveles de desempeño”, este tipo de estrés en el trabajo puede traer consecuencias positivas en la satisfacción laboral del trabajador y verse reflejado en su centro de trabajo (Koontz, et al.,2012).

Otras investigaciones realizadas arrojaron los mismos resultados, tal es el caso de los autores Gonzales, Monreal y Zapata (2015) cuando al momento de investigar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores del transporte público del Estado de Zacatecas, encontraron que el estrés no afectaba la satisfacción, este mismo resultado lo obtuvieron Pelayza y Saavedra (2015) cuando investigaban la relación que tenía el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transporte niño Jesús milagroso.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Los resultados de las investigaciones antes mencionadas mostraron que los trabajadores del servicio público de transporte urbano están acostumbrados a trabajar bajo altos niveles de estrés laboral y no por eso se ven afectados en su satisfacción laboral.

El resultado se puede asociar a que la satisfacción que tienen los operadores se debe a los factores de recompensas justas como: ingresos económicos que se encuentran por encima del salario mínimo, el apoyo recibido por parte de los concesionarios al momento de terminar la jornada laboral y para seguir

su formación académica (Schultz, 1990). Esto lo podemos observar en los datos sociodemográficos donde encontramos trabajadores con niveles educativos de bachillerato, técnicos superiores y licenciaturas concluidas.

§



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

REFERENCIAS

- Alonzo, A. (2011). Aumentan quejas en contra de choferes del transporte urbano en Zacatecas. *NTR periodismo crítico*. Recuperado de <http://ntr-zacatecas.com/2011/06/19/aumentan-quejas-en-contra-de-choferes-de-transporte-urbano>
- Arias, F., González, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (Burnout) y salud en profesionales de acuerdo a su tipo de contrato. *Revista Ciencia y Trabajo*, vol. 11(núm., 31), 172-176.
- Comín, A.E., Fuentes, A.I, y Gracia, G.A. (1999). *Prevención, El estrés y el Riesgo para la Salud*. España, España: MAZ Departamento de prevención.
- Chiang, V. M., Ojeda, J. F. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, vol.58 (núm. 2), 39-60.
- Chiavenato, I. (7ª ed.). (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, México: McGraw-Hill.
- Del Hoyo, D. M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- González, D.D., Monreal, H.R. y Zapata, H.N. (2015). *Burnout y satisfacción laboral en operadores de transporte público de Zacatecas* (Tesis de pregrado). Universidad autónoma de Zacatecas, Zacatecas, México.
- Hernández, S. R., Fernández, C.C., y Baptista, L.M. (6a ed.). (2014). *Metodología de la Investigación*. México, México: Mcgraw-Hill.
- Houtman, I., Jettinghoff, K. y Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (1985). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México, México: Trillas.
- Koontz, H., Weihrich, H, y Cannice, M. (14a ed.). (2012). *Administración, una perspectiva global y empresaria*. México, México: McGraw-Hill.
- Leka, B. S., Griffiths. A. y Cox. T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- Miralles, M. F. (s.f.). Estrés laboral. Recuperado de <http://www.fernandomiralles.es/LECTURAS/estreslaboral.pdf>
- Naranjo, P. M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ambiente educativo*. Educación, vol. 33(núm. 2), 171-190.
- Núñez, H. J, y Ortiz, S. M. (2010). *Apa diccionario conciso de psicología*. México D.F, México: Manual moderno.
- Estrés en el trabajo, un reto colectivo. (1a ed). (2016). *Organización internacional del trabajo*. Turín, Italia: Centro Internacional de Formación de la Organización internacional del trabajo (OIT).
- Pastrana, M. y Guerrero, J. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía, España: Lienzo Gráfico.
- Peiro, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Seguridad y salud en el trabajo*, (núm. 13), 18-38. http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccion-TecTextComp12.pdf
- Pelayza, S.C. y Saavedra, A.J. (2015). *Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL-2015*. Universidad nacional del Perú, Perú.
- Reglamento general de la ley de transporte, tránsito y vialidad del estado de Zacatecas. (2017). *Periódico oficial de la federación del gobierno del estado de Zacatecas*, Zacatecas. Vol. 127 (núm. 45). 83-84.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*, México, México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (5a ed.). (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México, México: Prentice Hall
- Rostagno, H. (2005). *El ABC del estrés laboral 123 técnicas para prevenir el estrés*. Recuperado de http://psicopedia.org/wpcontent/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

- Rodríguez, J. (2001). *Manual de psicología social de la salud*. Madrid, España: Síntesis.
- Rodríguez, M. M. (s.f.). *El estrés en el ámbito laboral, el estrés y sus causas*. Recuperado de <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Rodríguez, C. R. y Rivas, H.S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad en el trabajo*, vol. 57 (núm.1). Recuperado de <http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=13/09/2012-f003af8ca7>
- Schultz P. (3a ed.). (1990). *Psicología Industrial*. México, México: Mc Graw Hill.
- Silva, F. (1996). Algunas cuestiones metodológicas en la evaluación de la ansiedad. *Revista Ansiedad y Estrés*, vol. 2 (núm. 2), 119-130.
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividad*, vol. 3 (núm. 1).
- Spector, P. (1a ed.). (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México, México: El Manual Moderno.



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

INDICE ANALÍTICO

E

Estrés 9, 11, 12, 14, 18, 21, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57

Estrés Laboral 12, 18, 25, 27, 31, 32, 37, 39, 40, 43, 45, 49, 51, 52, 54, 55, 56, 57

F

Factores de Riesgo 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 30, 32, 34, 37, 38

L

Laboral 4, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 37, 39, 40, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57

O

Organización 8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 28, 29, 30, 34, 35, 44, 45, 47, 56

P

Psicosociales 4, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 56

R

Riesgos 10, 11, 15, 18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 56

Riesgos Psicosociales 10, 15, 18, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 56

S

Salud 4, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 56, 57

Satisfacción 4, 9, 15, 18, 24, 27, 28, 39, 40, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 55, 56

Satisfacción Laboral 4, 9, 28, 39, 40, 46, 47, 49, 50, 53, 54, 55, 56



Prol

Aut

Dict

1

2

3

I. An

Servicio Público 49, 51,
52, 53, 54, 55

T

Trabajo 10, 11, 21, 22, 23,
24, 25, 30, 31, 34, 37, 38, 39, 56

Trabajadores 8, 9, 10, 11,
14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24,
25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32,
33, 34, 35, 39, 40, 43, 44, 46,
48, 50, 54, 55, 56



Prol

Aut

Dict

1

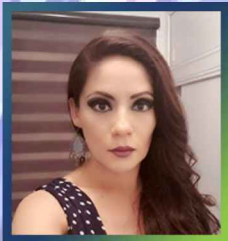
2

3

I. An

La edición en formato electrónico
fue realizada en la Editorial LEED
del Laboratorio de Evaluación
y Educación Digital
Febrero, 2022





Sonia
Villagrán Rueda
Universidad Autónoma
de Zacatecas



Mónica Adriana
Vasconcelos Ramírez
Universidad Michoacana
de San Nicolás de Higo



Juan Carlos
Espinoza Sandoval
Universidad Autónoma
de Zacatecas

El presente libro busca apoyar a los estudiosos de la psicología organizacional y del trabajo, a través de tres aportes; el primer capítulo intitulado “Análisis de estructuras organizativas y factores de riesgo psicosociales: NOM-035 –STPS” muestra un abordaje conceptual y teórico de los factores de riesgo y cómo el tipo de estructuras organizativas influye para que exista un entorno organizacional favorable, o bien, debido a la racionalidad de las organizaciones se derive en un ambiente laboral patológico.

El segundo capítulo denominado “Riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto en la salud laboral”, analiza la alta exigencia de estándares de desempeño y calidad impuestos por el sistema laboral que provocan elevados niveles de desgaste ocupacional; se exponen algunas cifras internacionales de la problemática así como causas y secuelas negativas en las propias organizaciones y diversas estrategias de intervención para mejorar la salud ocupacional.

En el último capítulo llamado “Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de transporte público en el estado de Zacatecas”, se muestra el desarrollo de un trabajo empírico, que retrata la situación actual de este sector laboral ante los factores de riesgo psicosocial. Se hace un recorrido por antecedentes previos de investigación, así como una revisión teórica de los conceptos.

En este sentido, los autores buscan plasmar la importancia de compartir los trabajos que contiene este libro en aras de seguir abonando a la generación de conocimiento.

El lector encontrará trabajos empíricos y reflexiones sobre la situación actual del trabajo, con un lenguaje sencillo que permitirá comprender el momento laboral que vivimos y hacia dónde lo podemos encaminar, siempre desde una perspectiva de la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

