

# **Universidad de Sonora**

Unidad Regional Centro. División de Ciencias Sociales

Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación



## **Factores psicosociales en el trabajo: Norma-035 factores de riesgo psicosocial**

### **Tesis:**

Para obtener el grado de licenciado en Psicología

### **Presenta:**

Jorge Hiram Gonzalez Villarreal

### **Directora de tesis:**

Dra. Ana Lilia Banda Castro

### **Asesores dictaminadores:**

Dra. Tezzía Isset Acosta Petterson

M.C. Belén Guadalupe Carranza Heredia

Dra. Zulema Delgado Ramírez

Hermosillo, Sonora, Junio 2018

# Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



**"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"**



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

Hermosillo, Sonora a 20 de junio de 2018.

Dr. Sergio Alberto Beltrán Moreno  
Jefe de Departamento de Psicología y  
Ciencias de la Comunicación  
Presente

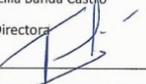
Por medio de la presente, los abajo firmantes integrantes de la Comisión Dictaminadora del Trabajo Profesional en modalidad de Tesis denominado: "Factores psicosociales en el trabajo: Norma-035 factores de riesgo psicosocial", del alumno Jorge Hiram González Villarreal con expediente (213207954), después de revisar el escrito manifestamos nuestro acuerdo sobre el mismo, por considerar que cumple con los requisitos teóricos y metodológicos señalados en una tesis profesional.

Por lo anterior extendemos nuestra aprobación para que se realicen los trámites que corresponden para el examen profesional.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_

Dra. Ana Lilia Banda Castro  
Asesora Directora

  
\_\_\_\_\_

Dra. Tezzia Isset Acosta Peterson  
Asesora Propietaria

  
\_\_\_\_\_

M. C. Belén Guadalupe Carranza Heredia  
Asesora Propietaria

  
\_\_\_\_\_

Dra. Zulema Delgado Ramirez  
Asesora Vocal

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones por estar conmigo desde el inicio en la plaza del estudiante y hasta el momento de la entrega de papeles en la culminación de mis materias. A mi padre, por estar conmigo siempre y ayudarme siempre, por llevarme y traerme en las noches cuando me quedaba con mis amigos ya fuera para hacer tareas o solo por sacar "curas", a los dos por apoyarme en mis decisiones y no haberme corrido de la casa en esos momentos de enojo e inconformidad. Muchas gracias a los dos, ya que por esto logre salir adelante.

A mis familiares por ayudarme desde un consejo hasta un apoyo económico que en su momento necesite y por estar conmigo en todo momento que los necesite.

A mi novia Zulema, por acompañarme en mi carrera y formar parte de mi vida, ya que es una persona maravillosa, de la cual siempre puedo aprender cosas nuevas, que siempre me escucha, aconseja, regaña, enseña y me da ese apoyo que otros no pueden y no me podrán dar. Por ser mi complemento, mi pareja, amiga, una linda y guapa mujer con la que soy feliz y a la cual amo, muchas gracias "mi niña".

A mis maestros que en cierto momento y bajo determinados segmentos conductuales de mi carrera llegaron a convertirse en amigos, con sus consejos, pláticas, retroalimentaciones y sobre todo el confiar en que podía llegar a este punto de mi vida, a esos dos pilares tan grandes "60-100" que me acompañaron casi desde mi inicio en esta aventura.

A mi jefa en la primera organización donde empecé mis prácticas como psicólogo organizacional, por haberme apoyado mostrándome un poco de cómo es la vida real como profesionista. Por dejar que me aventurara en algo tan nuevo y lograr captar mi atención con el cual tome la decisión de realizar esta tesis.

A todos ustedes muchas gracias por regalarme un poco de su tiempo, historias, invitaciones y conocimientos, por buscar formas con los cuales impulsarme hacia adelante cuando me detenía y no dejar que tirara todo por la borda, gracias por estar conmigo y formar parte de la historia de mi vida. Que en algún momento yo compartiré con alguien.

Muchas gracias a todos

Jorge Hiram González Villarreal

## Índice

	Paginas
Resumen	1
1. Introducción	2
1.1. Antecedentes de estudio del instrumento	5
1.2. Antecedentes de investigaciones sobre riesgos psicosociales	6
1.3. Encuadre conceptual de los principales factores psicosociales	7
1.4. Factores de riesgo	10
1.5. Teoría de los factores de Herzberg	13
2. Método	18
2.1. Participantes	18
2.2. Instrumento	18
2.3. Procedimiento	21
2.4. Análisis de datos	22
3. Resultados	23
3.1. Propiedades psicométricas	23
3.2. Análisis descriptivo de las variables de estudio	23
3.3. Análisis factorial confirmatorio	27
4. Discusión	31
4.1. Modelo factores psicosociales en el trabajo	31
4.2. Consistencia interna	35
4.3. Validez de constructo	35
5. Conclusiones	37
Referencias	39
Anexos	43

### Lista de tablas y figuras

Tabla1. Investigaciones sobre riesgos psicosociales realizadas en organizaciones latinoamericanas.	8
Tabla2. Reactivos, frecuencias de respuesta y porcentajes.	25
Tabla3. Reactivos, tipos de respuesta, frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar pertenecientes al modelo de riesgos psicosociales.	29
Figura1. Modelo de factores psicosociales en el trabajo.	30
Figura2. Interacción de cargas de trabajo y liderazgo.	30

## Resumen

En el encuadre de la Norma Oficial Mexicana PROY -NOM-035-STPS-2016, que se conoce como “factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención”, que tiene el fin de coadyuvar con el Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018, surge el objetivo de este estudio por identificar los factores psicosociales en el trabajo como la carga mental, la organización del tiempo, el control y la autonomía, la capacitación e información y el liderazgo y relaciones, que son percibidos por los integrantes de una mediana empresa del sector productivo en la Ciudad de Hermosillo, Sonora, para lo cual fueron invitados a participar cuarenta y cuatro empleados que fueron seleccionados a conveniencia del funcionamiento de la organización. La recopilación de datos se llevó en sesiones de aproximadamente sesenta minutos, mismas que fueron realizadas por el sustentante de la tesis. Se identificaron factores psicosociales en el trabajo como: la organización del tiempo, el control y la autonomía, la capacitación e información, el liderazgo y relaciones que se encuadran entre los factores satisfactores e insatisfactores de la teoría bifactorial de Herzberg. Con lo cual se establecieron disposiciones preventivas de capacitación que deberán adoptarse en la organización estudiada. Se sugiere aplicar el mismo instrumento con una muestra aleatoria y de mayor representatividad para poder dar testimonio de las propiedades psicométricas del mismo.

*Palabras clave: factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, factores de higiene.*

## **1. Introducción**

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, tiene una de las cinco metas nacionales, alcanzar un México Próspero, con el objetivo de mostrar el crecimiento de la productividad en un clima de estabilidad económica, igualdad de oportunidades, que fomentan la competencia y permiten mayores flujos de capital, insumos y conocimiento a través del cual se promueva el crecimiento sostenido de la productividad dentro de las organizaciones en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.

Para ello surge la necesidad dentro de las organizaciones con diferentes giros comerciales, el tener que cumplir con los requerimientos y normatividad nacionales como es el caso de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016.

La Norma-035 establece que los patrones o empleadores deberán identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.

En algunas organizaciones las funciones desempeñadas someten a los trabajadores a tal peligro que atenta contra la integridad física de los mismos, por lo que identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral es una problemática que afrontan las organizaciones, en ocasiones de forma cotidiana y otras eventualmente. Estas condiciones dentro de las organizaciones permiten que de acuerdo a la Norma se realicen las siguientes acciones:

- Realizar valoraciones clínicas al personal expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera.
- Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

- Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.
- Definir políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
- Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- Realizar evaluaciones del entorno organizacional favorable, tratándose de centros de trabajo que tengan más de cincuenta trabajadores.
- Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral; los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional favorable.

En las organizaciones siempre hay un constante flujo de diversas interacciones y el buen manejo de ellas es necesario para que el entorno laboral sea próspero en funcionamiento y productividad. Aunado a esto se suma que normalmente los seres humanos funcionan como actores de un trabajo en el cual hacen ejercicio de la fuerza sobre los objetos para llegar a obtener productos o la realización de servicios. Las labores

desarrolladas en los entornos laborales por naturaleza, representan conflictos, ya que los trabajadores o empleados deben dirigir su fuerza de forma voluntaria o involuntaria, deberán emplear la energía necesaria para procesar información o transformar los recursos en productos o servicios. Adicionalmente, el trabajador debe vencer la resistencia que ofrecen los insumos, recursos o equipos, emplear los recursos efectivamente y enfrentar los riesgos que todo el proceso representa sea cual sea su naturaleza (Robbins y Judge, 2009).

La resolución de problemas, las cargas continuas y excesivas de trabajo, el poner en práctica la creatividad y la razón son aspectos que pueden conducir al trabajador o empleado al cansancio, tensión o sufrimiento, cuando esta fatiga, no logra ser superada por el descanso, se puede transformar en agotamiento, lo cual lo convierte, adicional a lo anteriormente referido, en un factor psicosocial de prevalencia en los entornos laborales (Robbins y Judge, 2009).

Los factores psicosociales requieren ser evaluados y tomados en cuenta, ya que además de representar peligro para los empleados, son determinantes del comportamiento organizacional que afectará la productividad y funcionamiento de toda organización. La influencia de los factores psicosociales en el trabajo se manifiesta mediante interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo (Abello y Lozano, 2013).

Los riesgos psicosociales juegan un papel muy importante, ya que permiten ver como se dan las interacciones entre las diversas personas que conforman la organización.

En el caso de que éstas no se lleven de la mejor manera pueden ocasionarse daños en la salud del trabajador, como ejemplo se pueden citar los problemas; trastornos músculo-esqueléticos, dolores de espalda, trastornos cardiovasculares, el consumo de sustancias, el riesgo de trastornos de ánimo, trastornos generales de ansiedad, obsesiones y fobias, y fatiga generalizada, de igual manera existen otros problemas como las discusiones, peleas, malos tratos, abusos, tener una menor producción y un ritmo de trabajo lento, que el trabajador tenga incapacidades y en algunos casos puede llegar a ocasionar hasta el despido de la persona (Báez y Moreno, 2010).

En estas situaciones el psicólogo se da a la tarea de investigar por qué y cómo se pueden prever o solucionar dichos problemas, ya que la manifestación de los mismos dentro de la organización podría ocasionar pérdidas económicas en la producción o prestación de servicios, mermas en materiales, y la afectación de los recursos humanos por citar algunos ejemplos.

#### 1.1. Antecedentes de estudio del instrumento

Un antecedente para tomar en cuenta es la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo que reporta el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2007). Que tiene como objetivo aportar información estadística sobre las condiciones de trabajo y salud de los distintos colectivos de trabajadores, así como la organización y actividad preventiva realizada en las empresas. La encuesta constaba de 76 preguntas. La modalidad que se utilizó para realizarla fue el de entrevista personal en el domicilio del trabajador. De ella se obtuvo la importancia de evaluar los riesgos psicosociales donde más de la mitad de los trabajadores afirman que tras el estudio se han adoptado medidas preventivas. Ocho de cada diez trabajadores consideraron estar bien o muy bien informados respecto a los riesgos para su salud y seguridad derivados del

trabajo. Los motivos más importantes que se presentaron y fueron referidos por los colaboradores fue que las causas de los riesgos de accidente son las distracciones, descuidos, despistes, falta de atención y el trabajar muy rápido. Además se reportaron padecimientos de cansancio y fatiga esto se relaciona con las jornadas de trabajo y rotación frecuente, que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Algunos facilitadores encontrados para que exista un riesgo psicosocial, se vinculan a que los trabajadores realicen sus labores con instrucciones de trabajo inadecuadas, tener posturas forzadas o la realización de sobreesfuerzos durante la tarea, la carga mental del trabajo hace referencia a mantener un nivel de atención alto o muy alto.

Se concluye que los aspectos más frecuentemente analizados son, por este orden: las posturas de trabajo, los esfuerzos físicos y los movimientos repetitivos, la seguridad de máquinas, los equipos y materiales, el ruido, la seguridad de las instalaciones, el ambiente térmico y el diseño del puesto de trabajo. Con estos estudios, en la mitad de los casos las empresas adoptaron medidas como edificación de instalaciones, maquinaria, equipos o materiales y las actividades formativas e informativas (INSHT, 2007).

## 1.2. Antecedentes de investigaciones sobre riesgos psicosociales

Salim (2015) hace tres planteamientos: el primero se refiere a que los empleados con un entorno de trabajo físico deficiente tienen mayor probabilidad de haber sufrido acoso, ofensas o exclusión social (mobbing) y de haber sido sometidos al mismo; en segundo lugar los ámbitos laborales en los que se perciben salarios bajos, se relacionan con mayor probabilidad al mobbing de los empleados, cuando se efectúa la paga por desempeño se reduce el mobbing; en el tercero se ha identificado que los factores de riesgo impactan de diferente manera dependiendo del género al que se pertenezca.

De acuerdo con Salim (2015), hay que efectuar un control de variables, ya que se observa una notable tendencia a que las mujeres sufran de mobbing cuando el entorno es predominantemente de hombres, por otra parte, mujeres y hombres se han manifestado con mayor probabilidad a sufrir mobbing, cuando los ambientes laborales se encuentran mayormente integrados por mujeres; sin embargo, no se atreve a realizar planteamientos definitivos, ya que sugiere realizar nuevas investigaciones.

Por otra parte, en un estudio realizado por Ratto, García, Silva y González, (2015) se ha observado que factores psicosociales como la supervisión, el estrés del rol, condiciones organizacionales y falta de reconocimientos laboral tienden a estar relacionadas con la manifestación del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout).

### 1.3. Encuadre conceptual de los principales factores psicosociales

Abelló y Vieco (2014) definen a los factores psicosociales como aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se le denomina estrés. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta organización, mientras que el estrés es el efecto que generan los factores sobre el individuo.

A continuación, se presenta el concentrado de riesgos psicosociales en diversos países (tabla 1).

Tabla 1. Investigaciones sobre riesgos psicosociales realizadas en organizaciones latinoamericanas.

Autores	País	Dimensiones	Resultados
Caicedo-Marín, Ehrmann-Arboleda, Parra, y Vergara-Madera (2012).	Colombia	Cargas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.	Se encontró que de los factores psicosociales intralaborales que presentaron nivel muy alto de riesgo fue la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, el 32% de la población presentó un riesgo muy alto, el 23% alto y el 18% presentaron síntomas psicoemocionales en un nivel muy alto. Para estos autores los factores de riesgo psicosociales que puntuaron con nivel de riesgo significativo fueron ambiente de trabajo, relaciones laborales y cargas de trabajo
Andrade y Arenas (2013a).	Colombia	Cargas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa	La dimensión cargas de trabajo es calificado en un nivel de riesgo alto (así como todas sus dimensiones a excepción de demandas ambientales y de esfuerzo físico). Otras dimensiones con riesgo alto fueron capacitación, reconocimiento y compensación. puntuaron con un nivel de riesgo medio, a excepción de la dimensión demandas emocionales La dimensión control sobre el trabajo fue calificada en un nivel de riesgo alto. La capacitación fue calificada como riesgo alto, evidenciando que gran parte de los trabajadores no reconoce que la organización disponga u ofrezca capacitaciones útiles para lograr un mejor desempeño en sus trabajos.
Andrade y Arenas (2013b).	Colombia	La gestión organizacional, condiciones de la tarea, jornada laboral, carga física, interface persona-tarea, personalidad y estilos de afrontamiento, consecuencias físicas y psicológicas del trabajo, alteraciones en la vida familiar y social y pertenencia a redes de apoyo.	Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. El volumen de trabajo, la presión de tiempo y la escasez de recursos, en relación con un bajo control sobre el trabajo, se expresa en los trabajadores como poca autonomía, disminución en la posibilidad para disponer de espacios para organizar el trabajo, para descansar y desarrollar de habilidades, constituyéndose en un factor de riesgo, al implicar una alta tensión para los trabajadores. En este sentido, los participantes, aun cuando en su mayoría refieren tener buena relación con sus jefes, manifiestan que las instrucciones brindadas por ellos son poco claras e identifican sus órdenes como factores que generan tensión en su trabajo, lo cual permite suponer dificultades en el ejercicio de un liderazgo apropiado para la gestión del trabajo y el desarrollo de los trabajadores
Gómez, Hernández	Chile	Exigencias psicológicas, trabajo activo y	Se encontró que la dimensión exigencias psicológicas puntuaba en rango medio de exposición a los factores de riesgo, considerando que deben esconder sus emociones y en

y Méndez (2014).	posibilidades de desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensacion es y doble presencia	<p>la dimensión posibilidades de desarrollo se encuentra en un rango alto de exposición, es decir, los trabajadores en este factor estaban expuestos a la situación más desfavorable para la salud, es así como los trabajadores consideraron que no tenían influencia sobre su trabajo ni en la relación con los compañeros, además que su trabajo no era fuente de oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Se encontró que existe relación significativa entre la dimensión exigencias psicológicas en cuanto a la sección, perciben una exposición media al factor, considerando que deben esconder emociones, evalúan que el nivel de complejidad y variabilidad y/o el tiempo establecido para realizar las tareas no es el más adecuado.</p> <p>Es así como los trabajadores del cargo operario/ayudante consideran que no tienen influencia sobre su trabajo ni en la relación con los compañeros, sienten que su trabajo no es fuente de oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos, sienten que no tienen influencia sobre los tiempos de descanso, como vacaciones o detenciones temporales; no experimentan sentido del trabajo, es decir, no lo pueden relacionar con otros valores o fines aparte de los puramente instrumentales y no se sienten implicados en la empresa.</p>	
Huerta-Riveros, Leyton-Pavez, y Valdés-Rubilar (2016).	Chile	Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensacion es y doble presencia. Subdimension es (exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones.	<p>Encontraron que la dimensión con mayor riesgo psicosocial corresponde a la dimensión exigencias psicológicas 56%, siendo la subdimensión exigencias psicológicas emocionales la que tiene la mayor proporción, esto representa una situación de exposición alta según lo establecido para la población trabajadora chilena.</p> <p>Los trabajadores con categorías inferiores a los de oficinas, presentaban el entorno psicosocial más positivo para la salud, unos niveles de control y de apoyo de los superiores similares a los de los más cualificados y niveles de exigencias psicológicas y de apoyo de los compañeros como los menos cualificados. Los resultados apuntan a que algunas dimensiones de riesgo psicosocial son interdependientes. Así, parece que el bajo nivel de participación en las decisiones de la unidad entre los trabajadores de la sección de montaje podría estar ligado a una forma de actuación autoritaria y/o paternalista de los superiores</p>
Rodríguez (2009).	Venezuela	Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad del liderazgo, doble	<p>Es su estudio encontró que, de las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la autoestima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas.</p>

		presencia y autoestima.	
Amaya, Muñoz y Pitre (2017).	Colombia	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, carga del trabajo y recompensas	Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y carga de trabajo, presentan un nivel de riesgo reducido. Las dimensiones: claridad del rol (25,67), capacitación (41,67), participación y manejo del cambio (16,67%), se encuentran en un riesgo alto, lo que permite analizar, que los jefes de esta empresa no han dado a conocer al trabajador la información clara y suficiente para cumplir los objetivos, en cuanto a la capacitación los trabajadores no están siendo capacitados, la capacitación que reciben es muy poca o las capacitaciones no corresponden con las funciones del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

#### 1.4. Factores de riesgo

Las siguientes definiciones de diferentes riesgos psicosociales se obtuvieron a partir del documento referente al proyecto de norma oficial mexicana proy-nom-035-stps-2016, factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, 2016).

- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos.
- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo refiere a cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando la labor requiere que se escondan los sentimientos, callar la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida. Las variables atención a clientes y actitud de los trabajadores se enmarcan en las exigencias psicológicas en el trabajo, ya que las mismas comprenden el

manejo de exigencias psicológicas como el esconder emociones, ejemplificadas como las reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora no manifiesta a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales» (cuidado del servicio al cliente), por evitar conflictos o despidos.

- Las condiciones en el ambiente de trabajo refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres.

- Violencia laboral son aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta norma no se considera el acoso sexual.

- Las cargas de trabajo son exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

- Organización del tiempo de trabajo y control sobre el trabajo son las capacidades de las personas para resolver de manera eficaz distintos problemas o para enfrentar situaciones nuevas o complejas.

- La ausencia de lo anterior hace referencia al margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, a la potencialidad del empleado para aplicar las habilidades propias, los conocimientos, carece de sentido para cada persona cuando no se puede adaptar el horario laboral a las necesidades familiares o decidir cuándo se toma un descanso. Para este trabajo las habilidades incluyen a

las dos variables previamente señaladas al inicio y las estrategias de afrontamiento las cuales son series de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles (Vázquez, Crespo y Ring, 2003).

- Doble presencia surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales. Se manifiesta predominantemente en mujeres que además de las cargas laborales deben cumplir con las responsabilidades hogareñas y familiares (García et al, 2016).

- Apoyo social, la calidad de liderazgo y apoyo social son las relaciones que se dan entre las personas con conductas que también se relacionan entre sí como el demostrar cariño e interés, escuchar, prestar objetos materiales, dar consejo, aceptarse, satisfacerse, informarse por citar algunos ejemplos.

- Liderazgo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva. La ausencia de apoyo social y de calidad de liderazgo se da cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo. A esto no se le conoce específicamente como liderazgo negativo o relaciones negativas como se presentan en la Nom-035. Ya que el liderazgo requiere de un conjunto de habilidades y comunicaciones por medio de las cuales el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, (Alfonso, Alvero, y Tillan,1999).

### 1.5. Teoría de los factores de Herzberg

La motivación laboral es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones hacia la realización de objetivos esperados (López, 2005).

Con anterioridad, los estudiosos de la motivación laboral habían planteado que la misma se encontraba en un continuo, en donde se identificaban dos polos el de motivación y el de no motivación o amotivación. La teoría de Herzberg (cit por. Chiavenato, 2009; López, 2005) menciona que la conducta de las personas en situaciones del trabajo se encuentra determinada por dos factores (satisfactores e insatisfactores).

De acuerdo con el autor los factores de higiene, o insatisfactores, se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo y dado a que la empresa administra esas condiciones, las personas no tienen control sobre los factores higiénicos que son: el salario, categoría salarial, las prestaciones sociales, el tipo de jefatura, o supervisión que reciben de los superiores, las condiciones materiales y ambientales del trabajo, las políticas y direcciones de la empresa, relaciones interpersonales en términos generales, el clima organizacional en cuanto a las relaciones, los reglamentos internos, seguridad laboral, estatus y vida personal por citar algunos ejemplos (Chiavenato, 2009; López, 2005).

Por otra parte los factores motivadores, o satisfactores que son efectivos para motivar al individuo o efectuar un esfuerzo o desempeño superiores son el logro, reconocimiento, trabajo desafiante, progreso, ascensos o promociones en el trabajo y las responsabilidades, para generar la satisfacción laboral (Chiavenato, 2009; López, 2005).

Tradicionalmente, solo los factores insatisfactorios, se utilizaban para motivar a los empleados y era necesario recurrir a los premios y los incentivos salariales, la supervisión, las políticas empresariales abiertas y estimulantes. Esto representa creer que el ser humano sólo encuentra su fuente de motivación en el exterior, lo cual es rotundamente falso, ya que la literatura científica en el tema ha encontrado que los seres humanos sin importar el entorno en que se encuentran, o la condición de estudiantes, trabajadores por citar sólo algunos ejemplos, encuentran preponderantemente su fuente de motivación en ambos factores satisfactorios o insatisfactorios (Banda-Castro, 2017).

Los factores satisfactorios y los factores insatisfactorios, además de influir en los procesos motivacionales de los seres humanos se vinculan con la satisfacción en el trabajo, la cual tiene que ver con las actitudes que tenderá a manifestar el trabajador, ya sean positivas o negativas, y que por consiguiente, serán las responsables de diversas acciones y resultados dentro de los entornos organizacionales (Chiavenato 2009, López, 2005).

Cuando los factores de higiene son óptimos evitan la insatisfacción de los trabajadores, por lo que se convierten en preventivos. En contrapartida para generar la satisfacción de los trabajadores se encuentran los factores motivadores directamente relacionados con la tarea desempeñada. El efecto desarrollado por los factores motivacionales es mucho más estable, provocan la satisfacción de los trabajadores, por lo que se han denominado factores satisfactorios. Sin embargo, cuando son precarios no promueven la insatisfacción, sino la evitación y por lo tanto los trabajadores tienden a abandonar el trabajo (Chiavenato, 2009; López, 2005).

De acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg, la satisfacción laboral en un polo opuesto dentro de un continuo tendría a ninguna satisfacción laboral. Por otra parte la insatisfacción laboral en su polo opuesto tendría ninguna insatisfacción (Chiavenato, 2009; López, 2005).

De lo anterior se derivan los siguientes supuestos:

- La satisfacción en el puesto depende de los factores motivacionales o satisfactorios, es decir, del contenido o las actividades desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeña la persona.
- La insatisfacción en el puesto depende de los factores higiénicos o insatisfactorios, como el ambiente laboral, el salario, las prestaciones, la supervisión, los compañeros y el contexto general que rodea al puesto ocupado.

Herzberg propone el enriquecimiento de tareas o del puesto para proporcionar una motivación continua en el trabajo. Este enriquecimiento depende del desarrollo de cada persona y se debe ajustar a las características individuales del cambio. Este produce efectos deseables, como el aumento de la motivación y la productividad, la reducción de ausentismos y la rotación del personal, pero puede generar efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad, aumento de conflicto entre las expectativas personales y los resultados del trabajo, sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con un aumento salarial (Chiavenato, 2009).

A juicio del autor, la teoría de los dos factores aunada con la definición de factores psicosociales dada por la OIT-OMS (1984), pueden brindar soporte teórico que permita

la comprensión de las diversas formas de actuar de los trabajadores, ya que son las que detonan daños en la salud del trabajador o de sus compañeros, y de esta manera se convierten en riesgos psicosociales.

Con base en lo anteriormente expuesto, la presente investigación tiene por objetivo identificar las dimensiones como: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo, que encuadran con los factores de riesgo psicosociales previamente descritos.

Considerando el objetivo y planteamientos teóricos referidos anteriormente se reúnen las siguientes preguntas de investigación: ¿el instrumento que proporciona la norma cuenta con propiedades psicométricas que permitan identificar su confiabilidad y la validez del constructo denominado factores psicosociales?, ¿el constructo factores psicosociales se conforma por las dimensiones: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo y liderazgo y relaciones de trabajo?, ¿existe predominio de las dimensiones: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo y liderazgo y relaciones de trabajo que evalúen la existencia de riesgos laborales? ¿El personal de la organización identifica en su entorno factores de insatisfacción?

De acuerdo con los siguientes cuestionamientos es posible identificar las siguientes hipótesis:

- los reactivos que integran el instrumento que proporciona la norma cuentan con consistencia interna
- el instrumento que proporciona la norma posee confiabilidad
- el instrumento permite identificar el constructo denominado factores psicosociales con las dimensiones: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo y liderazgo y relaciones de trabajo
- se brinda apoyo teórico a la teoría bifactorial al identificar uno o más factores insatisfactorios.

## **2. Método**

### **2.1. Participantes**

La organización se ubica en la ciudad de Hermosillo Sonora se integra por aproximadamente sesenta trabajadores, de los cuales se trabajó con 44, 16 fueron mujeres (36%) y 28 hombres (64%). Las áreas a las que pertenecen son las de: mantenimiento, producción, almacén, ruta Hermosillo y administración. La selección fue por conveniencia y realizada por la encargada de recursos humanos, la cual atendía a las cargas de trabajo y la disponibilidad de los trabajadores, a los cuales se les solicitó su autorización verbal para ser encuestados.

La organización participante en este estudio pertenece al sector alimentario, cuya misión es la elaboración de diferentes productos. Esta organización tiene como visión el comprometerse a ser capaces de crecer al doble en términos reales dentro de cinco años, con una rentabilidad mayor que el promedio de las empresas similares a su giro. Particularmente, posee la misión el generar valor en negocios de bebidas y establecimientos de Fun Foods, mediante crecimiento, fortaleza, innovación y competitividad.

### **2.2. Instrumento**

De acuerdo con la Norma-035 su misión es identificar los factores de riesgo psicosocial a efecto de prevenirlos, así como para promover un entorno organizacional favorable en los diferentes centros de trabajo. Para así poder identificar a los trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral y valorarlos clínicamente. También poder practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera. Y tener las bases necesarias

para informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial y llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

El cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, es instruido por la Norma-035 y está conformado por 49 reactivos que evalúan las dimensiones:

Ambiente de trabajo que se refiere a condiciones peligrosas, deficientes e insalubres del entorno laboral, esta dimensión se midió con los reactivos 1, 2, 3. La carga física y cantidad de trabajo son factores propios de la actividad que involucran las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad física o cognitiva sobre todo por la demanda cuantitativa de realizar actividades o por la cantidad desmedida de datos que manejar o recordar, los reactivos empleados para la medición de esta dimensión son el 4, 5, 6, 7 y 8. La responsabilidad es otro factor propio de la actividad que comprende exigencias que conducen al trabajador a responder por la organización del trabajo, por los resultados o por el trabajo de otros, los reactivos empleados fueron: 12, 13 y 22.

La carga mental de un trabajo involucra la cantidad y grado de procesamiento de información que se vincula con las funciones desarrolladas en un puesto, la medición se realizó con los reactivos 9, 10 y 11. Las cargas de trabajo excesivas y contradictorias son factores propios de la actividad que carecen de significado para los trabajadores o son un obstáculo para su funcionamiento en familia y con la comunidad esta dimensión fue medida con los reactivos 14, 15, 16, 17 y 18.

La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estas dimensiones cuando son inexistentes o escasas se convierten en un factor de riesgo. La capacitación e información en el trabajo se refiere a los conocimientos, habilidades, y saberes que los trabajadores deben poseer para la realización de sus funciones, se midió con los reactivos 26, 27 y 28.

El control y autonomía sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador de influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades, se midió con los reactivos 23, 24, 25 y 29. La organización del tiempo de trabajo son las capacidades de las personas para resolver de manera eficaz distintos problemas o para enfrentar situaciones nuevas o complejas. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada. Se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos. Los reactivos relacionados con esta dimensión fueron 19, 20 y 21.

El liderazgo y relaciones de 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, los reactivos empleados fueron: 30, 31, 32, 33, 34 y 35.

La violencia laboral está directamente relacionada con la actitud agresiva por parte de los integrantes de una organización. La violencia laboral son aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador.

Los reactivos empleados para esta dimensión comprendieron los reactivos 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42.

La atención al cliente puede representar un riesgo laboral por las demandas que realizan los usuarios, clientes o proveedores involucrados en una organización laboral, esta dimensión fue medida con los reactivos 43, 44, 45 y 46.

Actitudes de los trabajadores hacia el trabajo implican todas las predisposiciones que manifiesta el trabajador hacia obstaculizar el trabajo propio o colectivo, los reactivos empleados en esta dimensión fueron: 47, 48 y 49.

El cuestionario tiene 5 opciones de respuesta que van de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. No se cuenta con datos formales y publicados hasta el momento de que el instrumento haya sido aplicado previamente por lo que no hay antecedentes de la consistencia interna de los reactivos.

### 2.3. Procedimiento

La aplicación del cuestionario se realizó, una vez conseguidos los permisos por la gerente de producción, en el área de capacitación que es un lugar con condiciones propias para poder aplicar el instrumento (aire acondicionado, luz, sillas y mesas adecuadas). La aplicación procedió de la siguiente manera: pasar al área de capacitación a la persona que tuviera tiempo libre; se les brindaba las hojas, una pluma o lápiz; se les explicaba el porqué del cuestionario y se les instruía cómo responderlo. La duración de la etapa de levantamiento de datos se llevó a cabo durante un mes porque se atendió a la

disponibilidad de los trabajadores. La duración de cada sesión para contestar al cuestionario fue aproximadamente de una hora.

#### 2.4. Análisis de datos

Se verificó la confiabilidad de las dimensiones que integran cada escala, obteniendo los valores alpha de Cronbach. Se llevó a cabo la técnica de análisis factorial confirmatorio AFC de los modelos de ecuaciones estructurales, ya que permite poner a prueba las hipótesis antes referidas que se vinculan al modelo (Morata-Ramírez, Holgado-Tello, Barbero-García y Méndez, 2015).

### 3. Resultados

#### 3.1. Propiedades psicométricas

Para identificar si los reactivos que integraron el cuestionario de la norma poseían consistencia interna se calcularon las alphas de Cronbach de los datos recabados en esta investigación, lo cual ha permitido registrar un valor de .83 total para el mismo. La confiabilidad por consistencia interna permitió obtener los valores de alphas de Cronbach para las dimensiones: carga mental .50, organización del tiempo de trabajo .62, control y autonomía sobre el trabajo .76, capacitación e información sobre el trabajo .85, liderazgo y relaciones en el trabajo .71.

#### 3.2. Análisis descriptivo de las variables de estudio

La tabla 2 presenta las frecuencias y porcentajes de respuesta para los reactivos que mostraron los más altos puntajes a los mismos, en cualquiera de las opciones de respuesta que fueron de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Dichos porcentajes oscilan entre 22.73 y 79.55 % del total de la muestra estudiada.

Los más altos puntajes correspondieron a reactivos como: “Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones”, “Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones”, “Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador”, “Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores”, “Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo”, “He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo” para todos los cuales se brindó la respuesta nunca sucede y corresponden a la dimensión violencia en el trabajo.

De la dimensión liderazgo y relaciones de trabajo se registran porcentajes altos para los reactivos: “Puedo confiar en mis compañeros de trabajo”, “Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran” y “Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades” a los cuales se brindó la respuesta siempre.

Para la dimensión control y autonomía en el trabajo los porcentajes más altos correspondieron a: “Me informan con claridad cuáles son mis funciones”, al que ofrecieron el tipo de respuesta siempre y “Puedo cambiar el orden de las actividades que realizó en mi trabajo” con la respuesta algunas veces.

Para la dimensión carga mental el reactivo “Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo” con el tipo de respuesta siempre. Para la dimensión carga física y cantidad de trabajo en el reactivo “Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional en mi turno” se registró un porcentaje alto a la respuesta algunas veces. Para responsabilidad en el reactivo “Respondo ante dos o más personas por los resultados de mi trabajo” registró la respuesta siempre con el más bajo porcentaje.

Para el ambiente de trabajo se registró la respuesta nunca y un porcentaje bajo al reactivo “Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo”.

Para la dimensión organización del tiempo de trabajo se observa un porcentaje bajo con respuesta de algunas veces al reactivo “En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto”.

En la dimensión liderazgo y relaciones de trabajo se registran las medias más altas

Tabla 2. Reactivos, frecuencias de respuesta y porcentajes.

	Reactivo	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	Algunas veces	21	47.73
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	Nunca	12	27.27
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas	Casi nunca	21	47.73
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional en mi turno	Algunas veces	23	52.27
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	Algunas veces	21	47.73
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	Algunas veces	20	45.45
8	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo	Algunas veces	17	38.64
9	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	Siempre	17	38.64
10	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	Siempre	25	56.82
11	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	Algunas veces	16	36.36
12	Respondo ante dos o más personas por los resultados de mi trabajo	Siempre	10	22.73
13	En mi trabajo soy responsable por el trabajo de otras personas	Algunas veces	14	31.82
14	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	Nunca	19	43.18
15	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana	Nunca	20	45.45
16	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	Nunca	15	34.09
17	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	Nunca	18	40.91
18	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	Algunas veces	17	38.64
19	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	Algunas veces	17	38.64
20	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	Algunas veces	12	27.27
21	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	Algunas veces	21	47.73

22	En mi trabajo puedo trabajar por objetivos, sin importar mi permanencia en el trabajo	Algunas veces	14	31.82
23	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	Casi siempre	17	38.64
24	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	Algunas veces	24	54.55
25	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	Siempre	24	54.55
26	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo	Siempre	17	38.64
27	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	Siempre	20	45.45
28	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	Siempre	14	31.82
29	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	Siempre	16	36.36
30	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	Siempre	16	36.36
31	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	Siempre	19	43.18
32	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	Siempre	24	54.55
33	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	Siempre	22	50.00
34	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	Siempre	23	52.27
35	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	Siempre	21	47.73
36	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo	Algunas veces	15	34.09
37	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	Nunca	25	56.82
38	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones	Nunca	28	63.64
39	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador	Nunca	35	79.55
40	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores	Nunca	33	75.00
41	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo	Nunca	29	65.91

42	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo	Nunca	34	77.27
----	---	-------	----	-------

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se omiten reactivos ya que no proporcionan suficiente información para ser interpretados, ya que en el caso de los reactivos 7 y del 43 al 49 la mayor parte de los participantes no aplica que proporcionen una respuesta.

Para el tipo de respuesta casi siempre en los reactivos: “Mi jefe ayuda a solucionar problemas”, “Puedo confiar en mis compañeros de trabajo”, “Cuando tenemos que realizar trabajo en equipo los compañeros colaboran”, “Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades”, “En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones”.

En control y autonomía en el trabajo una media alta con respuesta de casi siempre correspondió al reactivo “Me informan con claridad cuáles son mis funciones”.

Para la dimensión carga mental una media alta con respuesta de casi siempre se registró para el reactivo “Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo”

La tabla 3 contiene las medias y desviaciones estándar por reactivo en las dimensiones del modelo de factores psicosociales, la cual registra las medias más altas para la dimensión liderazgo y relaciones laborales que comprende la totalidad de los reactivos que midió.

### 3.3. Análisis factorial confirmatorio

Mediante la estimación por máxima verosimilitud que utiliza el modelamiento de ecuaciones estructurales se registra el indicador global chi cuadrado  $\chi^2$  para el modelo

propuesto que fue de 6.54 (gl = 5,  $p > .25$ ). Los valores de los estadísticos fueron: RMSEA .08, índice de ajuste normado BBN .92, índice de ajuste no normado BBNN .95 e índice de ajuste comparativo CFI .97 (véase la figura 1).

En la Figura 1 se aprecia que el modelo de medida ha identificado la variable o constructo factores psicosociales de una organización del sector productivo integrado por las dimensiones: carga mental, organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo. Se obtuvo un modelo de análisis factorial confirmatorio en el cual se identificaron pesos factoriales positivos y significativos para todas las dimensiones previamente señaladas a excepción de la dimensión denominada carga mental que no es significativa.

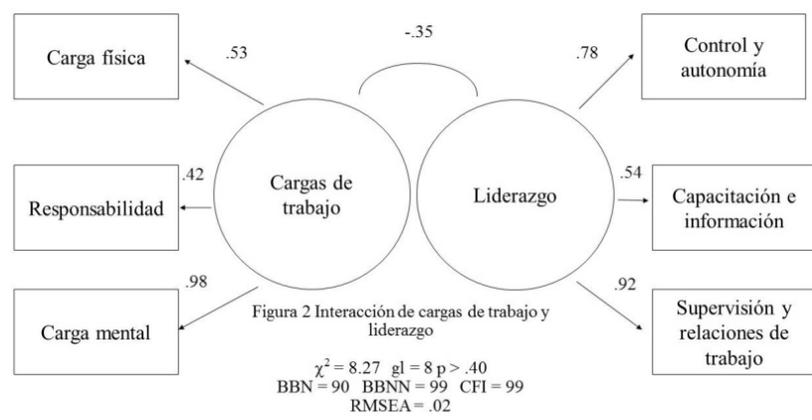
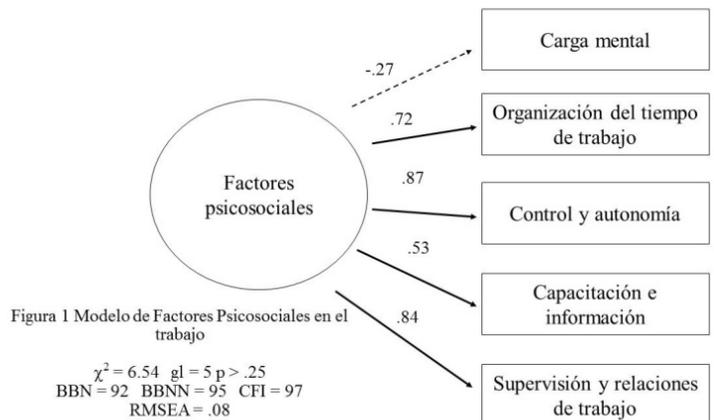
En la figura 2, se observa otro modelo empírico en donde mediante la estimación por máxima verosimilitud que utiliza el modelamiento de ecuaciones estructurales se registró el indicador global chi cuadrado  $\chi^2$  para otro modelo complementario que fue de 8.27 (gl = 8,  $p > .40$ ). Los valores de los estadísticos fueron: RMSEA .02, índice de ajuste normado BBN .90, índice de ajuste no normado BBNN .99 e índice de ajuste comparativo CFI .99.

En este modelo complementario, se ha identificado el factor carga de trabajo con las variables o dimensiones carga física y cantidad de trabajo, carga mental y responsabilidad de trabajo. Adicionalmente se identificó el factor liderazgo con las variables o dimensiones: control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo. El modelo se obtuvo mediante el análisis factorial confirmatorio en el cual se identificaron pesos factoriales positivos y

Tabla 3. Media y desviación estándar por reactivo en las dimensiones pertenecientes al modelo de riesgos psicosociales

Factores psicosociales	Media	Desviación estándar
<b>Carga mental</b>		
Reactivo 9. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	3.84	1.19
Reactivo 10. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	4.09	1.32
Reactivo 11. En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	2.15	1.05
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>		
Reactivo 19. Mi trabajo me permite que desarrolle nuevas habilidades	3.61	1.12
Reactivo 20. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	2.95	1.42
Reactivo 21. Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando sea necesario	3.43	1.12
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>		
Reactivo 23. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	3.59	1.18
Reactivo 24. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	3.27	1.08
Reactivo 25. Me informan con claridad cuáles son mis funciones	4.20	1.17
Reactivo 29. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	3.54	1.37
<b>Capacitación e información sobre el trabajo</b>		
Reactivo 26. Me explican claramente que debo obtener en mi trabajo	3.90	1.21
Reactivo 27. Me informan con quien puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	3.93	1.40
Reactivo 28. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	3.56	1.50
<b>Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>		
Reactivo 30. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	3.95	0.96
Reactivo 31. Mi jefe ayuda a solucionar problemas	4.11	0.94
Reactivo 32. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	4.25	1.01
Reactivo 33. Cuando tenemos que realizar trabajo en equipo los compañeros colaboran	4.31	0.77
Reactivo 34. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	4.27	0.92
Reactivo 35. En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	4.20	1.04

Fuente: Elaboración propia.



Significativos para todas las dimensiones previamente señaladas y una interacción negativa entre ambos factores.

## 4. Discusión

### 4. 1. Modelo factores psicosociales en el trabajo

De acuerdo con el objetivo planteado para la muestra estudiada, se identifica que el modelo de factores psicosociales laborales obtenido incluye las dimensiones: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo. Este modelo empírico no concuerda con el modelo propuesto por la Norma-035, ya que no se han identificado todos los factores de riesgo que la misma propone, no obstante, el modelo empírico obtenido registra bondad de ajuste (Morata et al., 2015).

Los datos recabados permitieron obtener un modelo empírico que a juicio del autor es único dada la identidad de la organización que se está estudiando. El modelo obtenido permite afirmar y testificar para esta población de trabajadores de una organización del sector productivo, que los factores psicosociales en el trabajo representan un constructo integrado por las dimensiones organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo.

La dimensión de violencia en el trabajo registró los más altos porcentajes de respuesta a *nunca sucede* en referencia a los reactivos: “Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones”, “Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones”, “Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador”, “Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores”, “Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo”, “He presenciado actos de violencia en mi

centro de trabajo”. Este hallazgo va acorde con las expectativas de salud organizacional que toda empresa debe poseer y de acuerdo con Salin (2015) se podría catalogar que el entorno de esta organización no es deficiente y muestra limitada potencialidad a que los trabajadores experimenten mobbing.

En la dimensión liderazgo y relaciones de trabajo se registran porcentajes altos de respuesta para los reactivos: “Puedo confiar en mis compañeros de trabajo”, “Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran” y “Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades” a los cuales se brindó la respuesta siempre, asimismo, se registraron las más altas medias para estos reactivos. Esto hace pensar que prevalece un ambiente eficiente de interacción entre el jefe y los colaboradores, lo cual se refuerza con el modelo empírico de la figura 1 obtenido en este estudio, ya que el constructo identificado para esta organización se integra por la dimensión liderazgo y relaciones de trabajo. Para esta organización mexicana el liderazgo y las relaciones laborales no representan un riesgo psicosocial, de igual forma lo señalan Amaya et al. (2017) y Rodríguez (2009). Sin embargo, como factor de riesgo importante lo han reportado Andrade y Arenas (2013b), Gómez et al. (2014) y Huerta et al. (2016).

De acuerdo con el modelo de medida de factores psicosociales que presenta la figura 1, los trabajadores han percibido las dimensiones organización del tiempo de trabajo y control y autonomía sobre el trabajo, esto es divergente para una organización colombiana en donde Andrade y Arenas (2013b) han encontrado que puntajes bajos de control y autonomía en el trabajo se constituyen como riesgos psicosociales por la limitada posibilidad para organizar sus tareas y descansos. De igual manera el estilo de liderazgo es un riesgo psicosocial, ya que, pese a que entre jefes y trabajadores hay buenas

relaciones, los jefes proporcionan instrucciones deficientes que crean tensión en el trabajo.

Otra dimensión que registra el modelo empírico es la capacitación e información sobre el trabajo, la cual es percibida de forma favorable en esta organización mexicana, no así lo fue según Andrade y Arenas (2013a), ya que ellos en Chile identificaron como riesgo psicosocial la capacitación deficiente o la carencia de esta.

En virtud de que se registra mínima preocupación por sufrir un accidente, se puede hipotetizar que esto no constituye un temor potencial que afecte a los trabajadores de esta organización. Esto no se encuentra en concordancia con los estudios que se llevaron a cabo por la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2007), en donde se identificó preocupación por la seguridad e integridad de los empleados.

La dualidad de autoridad no es un aspecto relacionado con la gestión que potencialmente pueda representar un riesgo psicosocial dentro de esta organización, lo cual se testifica con un bajo porcentaje de trabajadores que manifiestan que no deben responder por la responsabilidad de su trabajo ante dos o más supervisores.

Si se analizan de forma integral todos los porcentajes obtenidos, se puede afirmar que la violencia laboral no es un riesgo psicosocial que pudiera afectar el entorno en esta organización, ya que el cincuenta por ciento de las respuestas de los trabajadores proporcionan una imagen aceptable del clima organizacional, así como de la seguridad que tiende a prevalecer en esta empresa.

En la figura 2 se presenta un modelo alternativo que se ha identificado con la intención de reconocer la interacción posible entre los factores psicosociales previamente identificados. Adicionalmente, se ha observado que en esta organización existen dos factores psicosociales en interacción, el factor denominado cargas de trabajo y el factor liderazgo y relaciones de trabajo. En la literatura científica no se ha encontrado hasta el momento este tipo de interacción, aunque Amaya et al. (2017) reportan que estas dos dimensiones o factores representan reducido riesgo para la muestra colombiana estudiada, lo mismo que para esta muestra.

La identificación de las dimensiones carga de trabajo, y liderazgo y relaciones laborales que se aprecia en el modelo empírico que contiene la figura 2 en esta organización, no coincide con los reportes presentados por Andrade y Arenas (2013a), Caicedo-Marín et al. (2012) y Gómez et al. (2014), ya que en las poblaciones colombianas estudiadas los operarios tenían fuertes cargas de trabajo que percibieron como riesgos psicosociales. En el caso de esta empresa mexicana del sector productivo, las cargas de trabajo no son enteramente físicas ni tan extenuantes.

Los análisis estadísticos descriptivos y los multivariados se encuentran en concordancia, se piensa que el estilo de liderazgo es muy favorable y reconocido por los trabajadores. La figura 2 indica interacción entre los factores carga de trabajo y el factor liderazgo y relaciones de trabajo y el tipo de correlación negativa indica que en la medida que aumente la supervisión se reducirá el impacto que ejerce la carga de trabajo para los trabajadores de esta organización, lo cual es factible, ya que los datos recabados señalan que entre pares y jefes se comparten responsabilidades por el trabajo propio y por el trabajo de otras personas.

#### 4.2. Consistencia interna

Los valores registrados para el coeficiente alpha de Cronbach indican consistencia interna moderada para los reactivos que midieron las dimensiones: control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo; con excepción de la dimensión carga mental que aparece poco aceptable. Sin embargo, es pertinente señalar que en la figura 1 que corresponde al modelo de factores de psicosociales en el trabajo esta dimensión no resulta significativa para dicho modelo empírico.

Los valores alpha de Cronbach obtenidos hacen pensar que posiblemente la validez de contenido que poseen los reactivos deba ser mejorada, cabe señalar que el instrumento es el autorizado por la norma y que se presenta como un parámetro a seguir para evaluar riesgos psicosociales. Se sugiere realizar estudios aleatorios con muestras más representativas, ya que precisamente este estudio cuenta con la limitación de haber empleado una muestra no aleatoria, ni representativa.

#### 4.3. Validez de constructo

El modelo empírico obtenido permite afirmar que el instrumento empleado identifica el constructo denominado factores psicosociales en el trabajo de una organización del sector productivo y las dimensiones: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo lo integran. Es aventurado afirmar que el instrumento cuenta con validez de constructo, ya que el tamaño de la muestra y la selección de la misma no se apegan a los requerimientos metodológicos, Sin embargo, los datos

recabados representan un punto de partida para iniciar una nueva investigación de campo con una muestra representativa y elegida aleatoriamente.

## **5. Conclusiones**

De acuerdo con los datos registrados en este estudio se afirma que fue identificado un modelo de factores psicosociales en la organización del sector productivo, el modelo se encuentra integrado por las dimensiones: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo, motivo por el cual se cumplió con el objetivo trazado.

Los reactivos que midieron la organización del tiempo de trabajo, el control y autonomía sobre el trabajo, la capacitación e información sobre el trabajo y el liderazgo y relaciones de trabajo cuentan con moderada consistencia interna, con excepción de aquellos que midieron carga mental. Como no se cuenta con registros anteriores, se sugiere aplicar nuevamente a la misma muestra o a una equivalente para poder afirmar que el instrumento posee confiabilidad.

El instrumento proporcionado por la norma comprende un constructo denominado factores psicosociales con las dimensiones: organización del tiempo de trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, capacitación e información sobre el trabajo, liderazgo y relaciones de trabajo; adicionalmente se analiza el predominio de factores, por lo que se identifican en interacción la carga de trabajo y el liderazgo.

Del total de las dimensiones que mide el instrumento sólo fueron reconocidas muy favorablemente las dimensiones: la organización del tiempo de trabajo, el control y autonomía sobre el trabajo, la capacitación e información sobre el trabajo y el liderazgo y relaciones de trabajo, con lo que se identifica el estilo de gestión que se realiza en la

organización. Por consiguiente, para esta organización no se puede afirmar que han sido identificados factores de riesgo.

De acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg se han registrado factores de higiene como lo representa la supervisión, las relaciones interpersonales en general, y muy específicamente, al identificar el control y autonomía sobre el trabajo, la capacitación e información sobre el trabajo, el liderazgo y relaciones en el trabajo que también se denominan factores de higiene o insatisfactores. Por consiguiente, una vez más se testifica que estos factores están presentes en los entornos laborales, sin representar riesgos psicosociales. Para poder afirmar si son extrínsecos u intrínsecos, se sugiere replicar el estudio adicionando otros instrumentos para poder establecer interacción entre diversas variables presenten en los ambientes organizacionales.

## Referencias

- Abello, A. J., & Lozano, D. M. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
- Abello, R., & Vieco, G. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe*, 31(2), 345-385. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>
- Alfonso, I., Alvero, Y., & Tillan, S. (1999). Liderazgo: Un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132-135. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7\\_2\\_99/aci08299.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_2_99/aci08299.pdf)
- Amaya, N., Muñoz, D., & Pitre, R. (2017). Diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en la empresa miramar en el municipio de maicao en la guajira. *Aglala*, 8(1). Recuperado de <http://revistas.cumvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1034>
- Andrade, V & Arenas, F. (2013a). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 16(1), 43-56. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5801739.pdf>
- Andrade, V & Arenas, F. (2013b). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v11n1/v11n1a07.pdf>
- Báez, L & Moreno, J. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad autónoma de Madrid*. Recuperado de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Banda-Castro, A. L. (2017). Motivación intrínseca y extrínseca en una muestra de universitarios mexicanos. En J. C. Núñez, M. C. Pérez-Fuentes, M. M. Molero, J. J. Gázquez, A. Martos, A. B. Barragán & M. M. Simón (Eds), *Temas actuales de investigación en las áreas de la salud y de la educación* (pp. 79-86). España: Scinfooper.
- Caicedo-Marín, D., Ehrmann-Arboleda, M., Parra, L., & Vergara-Madera, V. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales y estrés en el área de logística de una empresa multinacional del sector manufacturero. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 2 (2). Recuperado de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/64/433>
- Chiavenato, I. (2009). Motivación. En I. Chiavenato (Ed), *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*, (pp. 235-268). México: McGraw-Hill Educación.
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M. & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 173-182. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.07.001>
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia y Trabajo*, 16 (49). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100003&script=sci_arttext)
- Huerta-Riveros, P., Leyton-Pavez, C., & Valdés-Rubilar, S. (2016). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público

- de salud. *Revista de salud pública*, 19(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012400642017000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012400642017000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2007). VI encuesta nacional de Condiciones de trabajo (s/n). Recuperado de [http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe\\_VI\\_ENCT.pdf](http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf)
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* 8(15), 25-36. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view>
- Morata- Ramírez, M. A., Holgado-Tello, F. P., Barbero- García, I., & Méndez, G. (2015). Análisis factorial confirmatorio. Recomendaciones sobre mínimos cuadrados no ponderados en función del error tipo I de ji cuadrado y RMSEA. *Acción Psicológica*, 12(1), 79-90. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ap.12.1.14362>
- Plan de Desarrollo Nacional (2013). *Programa sectorial de trabajo y prevención social*. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/40778/Programa\\_Sectorial\\_de\\_Trabajo\\_y\\_Prevision\\_Social\\_2013-2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/40778/Programa_Sectorial_de_Trabajo_y_Prevision_Social_2013-2018.pdf)
- Ratto, A., García, R. C., Silva, M. I. & González M. C. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 273-281.
- Robbins, S. P., Judge, T.A. (2009). ¿Qué es el comportamiento organizacional?. En S.P. Robbins & T.A. Judge (Eds.), *Comportamiento organizacional*, (PP. 2-41). Mexico: Pearson Educación.

- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Salin, D. (2015). Risk factors of workplace bullying for men and women. The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56, 69-77. doi: 10.1111/sjop.12169
- Vázquez, C., Crespo, M. & Ring, JM. (2003). Estrategias de afrontamiento. *Medición clínica en psiquiatría y psicología*, 31, 425-35. Recuperado de <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>

# **Anexos**

**CUESTIONARIO ACTUALIZADO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE  
RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO**

Folio: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Escolaridad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_ Tiempo en la empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lee detenidamente cada frase y responde según la escala que se presenta. Para elegir una opción de respuesta considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
8	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
10	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
11	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
12	Respondo ante dos o más personas por los resultados de mi trabajo					
13	En mi trabajo soy responsable por el trabajo de otras personas					
14	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
15	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
16	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
17	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
18	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
19	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
20	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
21	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
22	En mi trabajo puedo trabajar por objetivos, sin importar mi permanencia en el trabajo					
23	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
24	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
26	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
27	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
28	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
29	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las siguientes preguntas se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
30	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
31	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
32	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
33	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
34	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
35	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
36	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
37	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
38	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
39	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
40	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
41	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
42	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ" por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
43	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
44	Atiendo clientes o usuarios que determinan el ritmo de trabajo e incluso que atiendan a mis descansos o tiempos para comer					
45	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					

46	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
----	--	--	--	--	--	--

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
48	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
49	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

**Gracias por su colaboración**

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LA NORMA 035**

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					

16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					

34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ" por favor responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					