



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA**



**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y MEDIDAS DE  
PROTECCIÓN EN CAJEROS DE OPERADORA DE NEGOCIOS  
CRUCERO, ALFREDO DEL MAZO”**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PRESENTA**

**ANGÉLICA ALBINO CORTÉZ**

**NÚMERO DE CUENTA: 1422584**

**ASESOR**

**MTRA. BLANCA LILIA GASPAR DEL ANGEL**

**TOLUCA, MÉXICO, OCTUBRE DE 2019.**

## ÍNDICE

Resumen .....	9
Presentación.....	11
Introducción .....	14
Planteamiento del problema .....	17
Pregunta(s) de investigación .....	21
Hipótesis.....	22
Capítulo I. Conceptos básicos de Salud Ocupacional.....	23
1.1 Concepto de salud ocupacional, salud en el trabajo, medicina del trabajo, riesgo, accidente, factores de riesgo (mecánicos, físicos, ergonómicos, químicos y psicosociales), trabajo, ocupación.....	23
1.2 Evolución histórica de la salud ocupacional en México y el mundo. ....	33
1.3 Legislación y Normatividad Jurídica de la Salud Ocupacional en México .....	37
Capítulo II. El Trabajo Social en el área de la Salud y la Salud Ocupacional.....	45
2.1 El papel del Trabajador Social en el área de salud ocupacional .....	45
2.2 Conceptos de factores de riesgos psicosociales.....	48
2.3 Características de los riesgos psicosociales.....	51
2.4 Riesgos psicosociales y consecuencias.....	53
2.5 Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	54
2.5.1 Consecuencias Psicológicas.....	55
2.5.2 Reacciones de comportamiento.....	55
2.5.3 Consecuencias psicofisiológicas.....	56
2.5.4. Incidentes y accidentes de trabajo .....	57
Capítulo III. Metodología.....	60
3.1 Método.....	60
3.2 Objetivos.....	60
3.2.1 Objetivo General .....	60

3.2.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	60
3.3 Tipo de estudio .....	60
3.4 Variables.....	61
3.5 Universo de Estudio.....	61
3.6 Muestra, tipo y tamaño .....	61
3.7 Instrumento.....	62
3.8 Procedimiento de obtención de datos .....	63
3.9 Diseño de investigación.....	63
3.10 Procesamiento y análisis estadístico de datos .....	63
Resultados.....	64
Conclusiones.....	84
Propuesta de Intervención desde el Trabajo Social: Estrategias y Líneas de acción que disminuyan los factores de riesgo psicosocial y fomenten sus medidas de prevención en cajeros de operadora de negocios Crucero S.A. de C.V. Alfredo Del Mazo.....	86
Referencias Bibliográficas .....	107
Anexos .....	128

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

<b>Tabla 1.</b> Legislación y normatividad jurídica de la salud ocupacional en México	38
<b>Tabla 2.</b> Áreas de intervención profesional del Trabajo Social.....	46
<b>Tabla 3.</b> Edad de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui 2019.....	64
<b>Tabla 4.</b> Tiempo que lleva laborando en la empresa. Operadora de negocios Crucero- Chedraui 2019.....	64
<b>Tabla 5.</b> Tiempo que lleva laborando en el puesto de cajas de Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.....	65
<b>Tabla 6.</b> Género del cajero, Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2018....	66
<b>Tabla 7.</b> Estado civil de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.....	66
<b>Tabla 8.</b> Escolaridad del cajero - edad del cajero Operadora de Negocios Crucero- Chedraui 2019.....	67
<b>Tabla 9.</b> Contingencia de escolaridad y estado civil de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui 2019.....	67
<b>Tabla 10.</b> Tabla de contingencia estado civil y edad del cajero. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.....	68
<b>Tabla 11.</b> Verificación del riesgo obtenido por los cajeros, según NOM Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2018.....	69
<b>Tabla 12.</b> Verificación del riesgo por categoría obtenido por los cajeros, según NOM, Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.....	70
<b>Tabla 13.</b> Verificación del riesgo por dominio obtenido por los cajeros, según NOM, Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.....	71
<b>Tabla 14.</b> Criterios para la toma de acciones.....	76
<b>Tabla 15.</b> Medidas de protección por categoría.....	79
<b>Tabla 16.</b> Medidas de seguridad identificadas en cajeros de Operadora de Negocios Crucero S.A de C.V, Alfredo del Mazo.....	80

Tabla 17.- Cronograma de actividades de las estrategias y líneas de acción para disminuir factores de riesgos psicosociales..... 87

**Figuras**

Figura 1. Tipos de Factores de riesgo psicosocial..... 51

Figura 2.Puntaje obtenido por categoría..... 75

Figura 3. Medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo..... 83

Figura 4.Gráfico del árbol de problemas realizado..... 105

## Resumen

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) define a la salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente se refiere a la ausencia de afecciones o enfermedad, la salud se relaciona también con las conductas, emociones, cogniciones y aptitudes del individuo y afecta diferentes ámbitos de la vida social impidiéndole desarrollar sus actividades con toda su capacidad, en el ámbito laboral los trabajadores se ven afectados si su salud no se atiende.

El presente documento da a conocer un diagnóstico situacional de salud laboral en “cajeros” de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, conocida como CHEDAHUI, la cual se limita a conocer factores de riesgos psicosociales que ponen en riesgo la salud de éstos trabajadores, así como las medidas de protección que utilizan, el objetivo de la investigación es identificar los factores de riesgos psicosociales y las medidas de protección que utilizan los “cajeros” de esta empresa para mejorar su desempeño laboral. Para ello se aplicó una ficha sociodemográfica, un cuestionario para la identificación de factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y un cuestionario para las medidas de protección ante un riesgo psicosocial. Se entrevistaron a 34 cajeros, el análisis de los resultados se hizo con el programa SPSS y Excel para datos estadísticos y se resumieron en frecuencias simples y gráficos correspondientes a cada variable con base en el procedimiento de análisis de los instrumentos.

Se encontró que la edad de los cajeros entrevistados de la empresa es de entre los 21 y 30 años, que el tiempo que llevan de antigüedad va desde 1 día hasta 10 años y el tiempo que llevan laborando en el puesto va desde los 22 días hasta los 9 años, que más de la mitad son solteros y un tercio casados, un 61.8 % son mujeres y el 38.2 % hombres y que el 64% de ellos tiene como escolaridad mínima la preparatoria, como lo establece la Clasificación internacional de ocupaciones 08 que establece que para este puesto la escolaridad requerida es preparatoria por la complejidad matemática que requieren para realizar sus funciones.

De entre 4 categorías de riesgo psicosocial presentaron un riesgo alto en los factores propios de la actividad que contemplan: la carga de trabajo, el control sobre las actividades del trabajo, ritmos de trabajo, carga mental, emocional, responsabilidad, actividades contradictorias, autonomía del trabajo y falta de capacitación. Un riesgo medio en factor denominado organización del tiempo de trabajo que incluye: la jornada de trabajo (extensas), influencia del trabajo fuera del centro laboral (familia).

De acuerdo con las medidas de seguridad que realizan los trabajadores predomino: las medidas de seguridad que realizan se encaminan a controlar las actividades y la autonomía del trabajo, así como para mejorar las condiciones de ambiente en el trabajo. En el resto de los factores (carga de trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, y la violencia laboral) no realizan medidas de seguridad y protección para reducir estos riesgos psicosociales.

En conclusión, los trabajadores presentan factores de riesgo relacionados a la actividad inmediata pues lo reconocen como un factor de riesgo psicosocial y además realizan acciones para contrarrestarlo, aunque esto no necesariamente signifique que les dé resultado.

Posteriormente, se proponen estrategias y líneas de acción desde el enfoque de Trabajo Social a modo de intervención para que los tomadores de decisiones en Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, Chedraui realicen las acciones pertinentes y logren reducir los riesgos psicosociales detectados.

## **Presentación**

El siguiente trabajo se centra en un proceso de investigación referente a factores de riesgo psicosociales y medidas de protección que utilizan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, mejor conocida como CHEDAHUI. Se destaca la importancia que tiene el cuidado de la salud ocupacional en el ámbito laboral para lograr una mayor productividad, eficiencia y eficacia así como la importancia que tiene la intervención de Trabajo Social en ésta área de intervención.

Es de gran relevancia la relación entre trabajador y jefe, así como los mecanismos de cuidado que fomenta la empresa hacia sus trabajadores. La literatura muestra que las empresas no toman las medidas de prevención necesarias en relación con factores de riesgos psicosociales ya que la mayoría de estas se centran más en el cuidado de la salud física, ignorando en gran parte los riesgos psicosociales que pueden afectar a la producción y el rendimiento laboral. Por ello el presente trabajo pretende destacar la importancia de la intervención del Trabajador Social en la salud ocupacional.

Trabajo Social en el ámbito de la salud ocupacional encamina sus actividades profesionales hacia el bienestar de los trabajadores interviniendo en los factores de riesgo psicosociales y las medidas de protección que los “cajeros” utilizan.

Por otro lado, la investigación muestra que existen instituciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que han mostrado interés en el fomento de programas y proyectos encaminados a mejorar las condiciones psicosociales en el ámbito laboral, ésta última informa que cada año 270 millones de personas asalariadas sufren accidentes en el trabajo y 160 millones contraen enfermedades ocupacionales en América Latina (Ministerio de Salud, 2005).

Con base en lo anterior, se deduce que los riesgos psicosociales están presentes sin ser atendidos de manera adecuada dando pie a consecuencias negativas que repercuten no sólo de forma personal sino que impactan en el desempeño laboral así



como en las esferas física, psicológica y social al causar un desequilibrio en alguna de estas, la falta de atención y prevención adecuada a este tipo de riesgos en cada uno de los centros de trabajo viene siendo para las instituciones una desventaja de crecimiento y desarrollo empresarial así como económica debido a que los trabajadores no logran tener la productividad, eficiencia y eficacia que se requiere en el desempeño de sus actividades y que además no es algo que se presente sólo a nivel federal sino a nivel mundial.

En esta investigación se dio a conocer una propuesta de intervención según los tipos de riesgos psicosociales y medidas de prevención identificadas en los cajeros, la cual permite brindarles información y/ o capacitación según sea la necesidad beneficiando su salud, así como a la empresa y por ende a su crecimiento económico.

Cabe decir que para llevar a cabo esta investigación se adoptó el método de investigación deductivo que permitió conocer los factores de riesgos psicosociales de los “cajeros” a través de la aplicación de tres instrumentos, el primero fue una “Ficha de identificación” para la obtención de datos generales del trabajador, el segundo instrumento fue un “Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo”, el cuál fue diseñado por el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial Identificación y prevención creado en el 2016, dado a conocer por el Diario Oficial de la Federación y el tercer instrumento utilizado fue un “Cuestionario para conocer las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo”, el cual fue una elaboración propia y que a partir de los resultados obtenidos se creó un diagnóstico situacional de la empresa que dio pie a la creación de acciones y líneas de acción como propuesta de intervención desde el Trabajo Social en el área de salud ocupacional.

Además, el presente trabajo se conforma de cuatro capítulos, los apéndices y las referencias.

El Capítulo I contiene conceptos de salud ocupacional, salud en el trabajo, medicina del trabajo, riesgo, accidente, factores de riesgo (mecánicos, físicos, ergonómicos, químicos y psicosociales), trabajo, ocupación al igual que la evolución histórica de la salud ocupacional en México y el mundo, y la Legislación y Normatividad Jurídica de la Salud Ocupacional en México.

El Capítulo II. Muestra el papel del Trabajador Social en el área de salud ocupacional, así como conceptos de factores de riesgos psicosociales y consecuencias de estos.

El Capítulo III. Describe la metodología, la hipótesis, tipo de estudio, variables, universo de estudio, muestra, los instrumentos utilizados, el diseño de investigación, así como las especificaciones del procesamiento de información.

El Capítulo IV. Aborda el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos aplicados.

El Capítulo V. Presenta las conclusiones y la propuesta de intervención desde el Trabajo Social para incidir en los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa en estudio.

## Introducción

Según la Organización Panamericana de la Salud (s.f) la salud es el equilibrio biopsicosocial; es decir, es el bienestar de las dimensiones físico, emocional, ambiental, mental, social e incluso espiritual que permiten al ser humano vivir de manera cotidiana con una calidad de vida positiva. La salud en el trabajo es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, así como la eliminación de los factores de riesgo que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo.

Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgo físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales que son en los que se centrará la presente investigación, dichos factores se presentan por cambios constantes de organización en el trabajo que pueden dar pie a distintas enfermedades de salud mental, alterando la conducta y emociones del trabajador, al existir tensiones sobre la distribución de tiempo en su jornada laboral, al rolar turnos incompatibles con sus necesidades familiares y sociales, que a pesar de ser atendidos por medidas de seguridad en el trabajo para disminuirlos, se encuentran latentes todo el tiempo por la realización de diversas actividades en su área de trabajo, que en muchas ocasiones no se ajustan de manera adecuada a sus conocimientos y destrezas, superando su capacidad para realizarlas (Alastruey, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) informa que cada año 270 millones de personas asalariadas sufren accidentes en el trabajo y 160 millones contraen enfermedades ocupacionales en América Latina. Mientras que la Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza la necesidad de realizar intervenciones en beneficio de la salud para que disminuyan los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para promover el entorno organizacional favorable.

Los centros de trabajo deberán establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen el apoyo social, la difusión de información,

capacitación, fomento de mecanismos de resolución de conflictos entre supervisores, gerentes y trabajadores, crear programas que integren a los trabajadores y sus familias para mejorar sus dinámicas familiares, fomentar actividades en beneficio del cuidado de su salud física, mental y social, según sean las necesidades de los miembros de la empresa en materia de salud ya sea sean de manera individual o grupal (Campa, 2018).

Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, Toluca, México, es una tienda de autoservicio proveniente del Grupo Comercial Chedraui que tiene su origen en la ciudad de Xalapa, Veracruz en el año de 1920 que era denominado como “El Puerto de Beyrouth” fundado por el Sr. Lázaro Chedraui Chaya y Doña Anita Caram de Chedraui”, en 1961 pasa a ser "Almacenes Chedraui", contaba con 80 trabajadores, manejando productos de mercería, ropa, telas con un sistema de mayoreo, semi mayoreo y menudeo, direccionado por Don Antonio Chedraui Caram.

En 1970 se convirtió en "Súper Chedraui, S.A. de C.V." con 70 trabajadores, después en el año de 1971 se agregan otros departamentos incrementándose a 180 trabajadores, en 1985 se constituye la razón social "Tiendas Chedraui, S.A. de C.V.", haciéndose cargo de la operación de todas las Tiendas que hasta entonces se comportaban como sociedades independientes, en el 2005 adquirió la cadena de autoservicio Carrefour México, la cual contaba con 29 sucursales, ubicadas en distintos estados del país, en el 2013 contaba con 202 sucursales y en el 2014 contaban con 212 sucursales y más de 35,000 colaboradores. Cada tienda Chedraui cuenta con las siguientes áreas comerciales: Productos de Gran Consumo (PGC) comestibles, PGC no comestibles, perecederos, alimentos, mercancías generales, ropa, electrónica y el área de cajas en dónde se ubican los trabajadores que realizan actividades peligrosas, se les proporciona equipo de protección personal (EPP) para evitar posibles accidentes derivados de sus labores, fomentando así una cultura de prevención. (Chedraui, 2018).

Sin embargo, cabe decir que la información brindada en el tema de riesgo psicosocial es muy general ya que no se abarca de manera detallada y actualmente no existe

dentro de la institución ningún programa, taller o curso específico para detectar los riesgos psicosociales en ninguna de las áreas, aunque se centra en cajeros al ser una de las ocupaciones que mayor riesgo puede conllevar al estar expuestos a sufrir trastornos músculo-esqueléticos por la repetición constante de movimientos a la hora de cobrar, la postura estática que mantienen durante el día, el manejo de peso que en ocasiones deben cargar, de igual modo pueden sufrir trastornos del sueño, fatiga visual y dolores de cabeza por soportar un ritmo de trabajo pesado en los centros de trabajo (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2012).

En esta investigación se midieron los riesgos psicosociales a los que están expuestos los cajeros de esta empresa, así como las medidas de seguridad que utilizan ante estos riesgos y de acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, se elaboró una propuesta de intervención desde el enfoque de Trabajo Social acorde a las necesidades de los cajeros respecto de esta problemática.

## Planteamiento del problema

Los factores psicosociales son interacciones entre varios contextos que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales, en este caso la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía (Neffa, 2015). De cierta manera los factores psicosociales no son un tema nuevo para la actualidad, ya que se ha abordado desde el año de 1984 aproximadamente por la OIT “Los factores psicosociales son difíciles para poder entenderse ya que se tiene que tomar en cuenta la percepción y las experiencias del trabajador” (Jiménez & Baéz, 2010).

Por lo anterior puede decirse que los riesgos psicosociales desde el inicio de su estudio han mostrado ser de alto impacto en los trabajadores de las instituciones y que para poder atenderse de manera adecuada debe considerarse el clima laboral, la organización del trabajo, la comunicación entre jefes y trabajadores, así como las funciones que cada persona desempeña dentro de su jornada laboral.

La falta de atención y prevención adecuada de los riesgos psicosociales se ha convertido en un problema social en el trabajo ya que se presenta en todo el mundo, en Europa por ejemplo se estima que más de uno de cada cuatro colaboradores en las empresas sufre estrés, mismo que representa más del 50% de absentismo en las empresas, el 25% de los ciudadanos en este continente experimentará un problema de salud mental durante su vida, el 27% de los adultos se ven afectados por problemas relacionados con la salud mental, así mismo la OMS refiere que en el año 2020 la depresión será la segunda causa de incapacidad en el mundo si no es atendida desde los diferentes sectores (Sahier, s.f).

La Agenda Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2015) realizó un sondeo de opinión en donde demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés relacionado con el trabajo es común en su propio entorno laboral. Entre las causas más frecuentemente

mencionadas de estrés relacionado con el trabajo están la reorganización en el trabajo o la inseguridad en el puesto de trabajo, trabajar muchas horas o una carga de trabajo excesivo, así como el acoso y la violencia en el trabajo. La Encuesta Empresarial sobre los Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) realizada por la EU-OSHA explora cómo se perciben y gestionan los riesgos psicosociales en las empresas europeas, identificando los principales motores, barreras y necesidades de apoyo. La encuesta demuestra que los riesgos psicosociales se consideran un reto mayor y más difícil de gestionar que los riesgos “tradicionales” para la seguridad y la salud en el trabajo. Es preciso sensibilizar a la gente y disponer de herramientas prácticas y sencillas que faciliten la gestión del estrés, la violencia y el acoso relacionados con el trabajo.

Por lo mencionado anteriormente se puede destacar que en efecto la falta de atención y prevención de riesgos psicosociales son un problema que requiere de la atención de distintas profesiones que sean capaces de dar solución a esta problemática dentro de las instituciones y que además estas empresas se encuentren comprometidas a invertir en el cuidado de los trabajadores, no sólo de forma física sino psicológica y social, considerando la creación de programas, proyectos, estrategias y líneas de acción como herramientas para los trabajadores en toda su jerarquía, para un mejor desempeño de sus funciones, relaciones laborales, beneficiando al mismo tiempo al crecimiento de las empresas en todos sus niveles.

Según el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS, 2017) la actividad económica relacionada con supermercados, tiendas de autoservicio y departamentos, especialmente por línea de mercancía, es dónde se registra un mayor número de accidentes y enfermedades de trabajo en un rango de tiempo que va de 2012 al 2017, así mismo refiere que en Jalisco se han detectado 69 596 riesgos de trabajo, 51 200 accidentes de trabajo por cada 100 trabajadores, 869 casos de enfermedades de trabajo por cada 10 000 trabajadores, en México zona oriente se registraron 55 710 riesgos de trabajo, 36 346 casos de accidentes en el trabajo por cada 100 trabajadores, 18 844 casos de accidentes de trayecto de entre cada 100 trabajadores, 520 casos de enfermedades de trabajo de cada 10, 000 trabajadores.

En México Poniente, lugar dónde se ubica la empresa Operadora de Negocios Crucero de S.A de C.V. se registraron 23 827 riesgos de trabajo, de los cuales 1 725 fueron causados por alguna herida en la muñeca o en la mano en hombres y 686 en mujeres, otros 1104 hombres y 1047 mujeres sufrieron luxación, esguince, torcedura de articulaciones, ligamento del tobillo y del pie, 513 hombres y 452 mujeres sufrieron traumatismo superficial de la pierna, 607 hombres y 414 mujeres sufrieron traumatismo superficial de la muñeca y de la mano, 617 hombres y 130 mujeres sufrieron alguna fractura a nivel de la muñeca y de la mano, 7 702 hombres y 3 738 mujeres sufrieron riesgos de frecuencia menor, dónde se encuentran los factores de riesgo psicosocial. Así mismo el IMSS dio a conocer que los rangos de edad en los que se corre mayor riesgo de padecer algún accidente o enfermedad de trabajo es entre los 25 y 29 años así como de los 30 y 34 años de edad (IMSS, 2017).

Estudios de la Facultad de Medicina de la UNAM muestran que entre el 30 y 60 por ciento de los trabajadores de la salud en México padecen estrés laboral, dependiendo de la actividad y el lugar. Estas afecciones son más frecuentes en personal administrativo, que no es de base, está contratado por honorarios y que difícilmente tiene tiempo de terminar su labor en ocho horas, así que sus jornadas se amplían a 11 o 12 horas. En empresas privadas el agotamiento emocional tiene mayor prevalencia, en México, aproximadamente 57 por ciento de las personas que trabajan lo hacen en la informalidad, lo que implica que no estén registradas en una institución de seguridad social y no tengan cobertura para riesgos en el trabajo (Román, 2016).

La atención en tema de salud en el ámbito laboral está estipulada en la Norma Oficial Mexicana 000-19 y 000-02 señalan dentro de sus objetivos que es necesario adoptar medidas de seguridad para disminuir los riesgos de trabajo que pudiesen afectar la salud de los colaboradores en todas las empresas. Javier L A, (2008 ) y Javier L A, (2010).

De acuerdo a lo antes mencionado se puede valorar que en México las enfermedades y accidentes de trabajo han afectado a una parte de la población de manera negativa en



su salud en sus tres esferas física, psicológica y social que parte desde una organización administrativa que no ha sido muy favorable hasta el padecimiento de estrés y fatiga causada por el tipo de funciones que desempeñan en sus lugares de trabajo y que requieren de herramientas para poder desempeñarlas de una forma segura, sin que su salud tenga que verse afectada.

Por todo lo anterior se cita a la labor del Trabajo Social que tiene por objeto el estudio de las problemáticas sociales buscando la satisfacción de las necesidades y/o problemáticas para alcanzar el bienestar social. La amplitud de su objeto conlleva necesariamente a una diversidad de servicios, programas y acciones en las que se desenvuelve la actividad profesional del Trabajador Social. En la orientación de la cartera de servicios es importante definir los clientes y el tipo de servicios que desde la profesión se puede desarrollar. (Raya, E. 2013).

De este modo se valora la labor del Trabajador Social en la atención y prevención de problemáticas en las empresas ya que como bien se mencionó anteriormente busca alternativas de solución a situaciones que son consideradas problemáticas sociales y que para poder intervenir de una manera adecuada considera los contextos en los que se presenta dicha problemática afrontándolos de la mejor manera, dando pauta a la utilización de distintas técnicas e instrumentos que le permiten obtener información y construir a partir de ello un diagnóstico situacional y una adecuada intervención.

En cuanto al tema de salud ocupacional y protección laboral existen intervenciones de Trabajo Social referidos a la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, control de factores de riesgo, desarrollo de habilidades y capacidades físicas, sociales y psicológicas del personal, así como la elaboración de panoramas o mapas de riesgo, planes de acción y coordinación de Comités Paritarios en Salud Ocupacional (COPASO) y con entidades Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) y Empresas Prestadoras de Salud (EPS), en este sentido la salud ocupacional es el

conjunto de estrategias dirigidas a preservar y mantener el bienestar físico, mental y social del trabajador en su medio ambiente laboral.( Pérez, L. y Díaz, Y. 2014).

Por otro lado, existen diferentes tipos de riesgos en el ámbito laboral tales como: mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales, para efectos de este trabajo, nos enfocaremos en los riesgos psicosociales.

En diversos estudios encontrados se enfocan distintos tipos de sectores como: la agricultura, silvicultura, pesca, construcción, transporte, comercio, administración pública, entre otros, en estos sectores no se habla de la ocupación de “cajeros” que es una población vulnerable a sufrir o padecer algún riesgo psicosocial ya sea por causas como: la presión del tiempo a cubrir, estar al pendiente de tener limpia su zona de trabajo, realizar de manera adecuada el escaneo y cobro de mercancía, ejecutar correctamente su modelo de servicio al cliente, entre otros.

Por todo lo anterior, nace el interés de conocer los factores de riesgos psicosociales que presenta esta población y las medidas preventivas que tienen, siendo la población “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, su nombre comercial “CHEDRAUI”, del área de operadores de punto de venta (OPV)” que tiene una plantilla de 50 cajeros, con turnos rolados y que para la presente investigación se tomó en cuenta a toda la población perteneciente a dicha área.

Con base a lo anterior se formulan dos preguntas de investigación:

### **Pregunta(s) de investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que presentan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo en el periodo de enero-agosto del 2018?

¿Cuáles son las medidas de protección que utilizan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo ante factores de riesgos psicosociales de enero-agosto del 2018?

### **Hipótesis**

Las medidas de protección que utilizan los cajeros de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo dependen del conocimiento que tienen con respecto a factores de riesgo Psicosocial.

## **Capítulo I. Conceptos básicos de Salud Ocupacional.**

### **1.1 Concepto de salud ocupacional, salud en el trabajo, medicina del trabajo, riesgo, accidente, factores de riesgo (mecánicos, físicos, ergonómicos, químicos y psicosociales), trabajo, ocupación.**

A partir de que la Salud Ocupacional surgió en la sociedad con la revolución industrial, emergieron enfoques que estudian las condiciones de salud, así como una serie de disciplinas y ciencias encaminadas a la atención de la salud de los trabajadores, encontrando así las siguientes definiciones:

Salud ocupacional: La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA, 2005) hace mención de que “Salud Ocupacional, comprende un conjunto de actividades de orden técnico, legal, humano y económico, para la protección del trabajador. (...) mediante la prevención y el control de las acciones del hombre, de las máquinas y del medio ambiente de trabajo, con la finalidad de prevenir y corregir las condiciones y actos inseguros que pueden causar accidentes” (p 20).

Es de gran relevancia poder mejorar el contexto donde se desarrolla el trabajador, tomando en cuenta el contexto en el que se desenvuelve, realizando estrategias para un mejoramiento, en este sentido también se entiende como:

La planeación, organización, ejecución y evaluación de las intervenciones sobre las Condiciones de Salud (medicina preventiva y del trabajo) y de Trabajo (higiene y seguridad industrial), tendientes a mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria buscando el bienestar de los trabajadores. (Ojeda, 2017 p.1).

De acuerdo a lo anterior se puede decir que la salud ocupacional es la rama de salud que no sólo busca que las instalaciones que cada trabajador ocupe se encuentren en

las condiciones adecuadas para ejecutar su trabajo sino que además contempla aspectos que beneficien a su salud mental y social, buscando que en cada empresa e institución en la que se hallen trabajadores se sientan cómodos en su ambiente laboral así como con las funciones que pudiesen desempeñar sin tener que poner en riesgo su salud y bienestar.

Según PROENSALUD (2014) la salud ocupacional es la “seguridad y salud en el trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones y el medio ambiente de trabajo”.

Trabajo. - Etimológicamente, la palabra trabajo deriva del latín tripalium, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar a esclavos o reos. De ahí que tripaliare significa: tortura, atormentar, causar dolor (Anónimo, 2019). La defición de rabao tiene tres enfoques de comprensión:

- Aceptación social: Trabajo es toda actividad productiva que desarrolla el ser humano en un ámbito social generador de relaciones humanas.
- Aceptación económica: Trabajo humano, como una mercancía. El trabajo es fuente de riqueza y un medio para satisfacer necesidades materiales. El trabajo es concebido como un factor de la producción representado por la actividad humana aplicado a la producción de bienes y servicios, y cuya retribución se denomina salario.
- Aceptación jurídica: Se denomina, trabajo por cuenta ajena a la prestación de servicios retribuidos dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario.

De acuerdo a los significados anteriores se puede decir que el trabajo es una actividad productiva que se realiza a cambio de una remuneración económica que sirve para satisfacer las necesidades básicas y sentidas del ser humano y que para ser ejecutada

requiere de la interacción con otras personas y medios que le permitirán hacerlo de mejor manera.

Empleo: Según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO, 2008) se entiende por empleo un “conjunto de tareas y cometidos desempeñados por una persona, o que se prevé que ésta desempeñe, para un empleador particular, incluido el empleo por cuenta propia”.

Por otro lado, el empleo es considerado como una serie de tareas a cambio de un salario, es el desempeño de una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración, siendo de cualquier tipo necesaria para cubrir las necesidades necesarias y básicas del ser humano como son la alimentación, vestimenta, vivienda, educación, higiene (Mogica, 2011), entre los principales tipos de empleo se encuentran los siguientes:

1. *Empleo formal:* Es aquel que es proporcionado por el estado.
2. *Empleo Informal:* Es aquel que agrupa a los y las trabajadoras independientes, que se caracteriza por la falta de protección Social e inestabilidad económica.
3. *El autoempleo:* Es la actividad en la que una persona trabaja para sí misma y es proveniente de su propio patrimonio o se vale de sus habilidades haciéndolas un oficio.
4. *El subempleo:* Son personas que tienen o logran un buen grado educativo, pero que no lo ejercen su profesión y laboran en algún oficio.
5. *Empleo de Lucro:* Son cargos políticos o administrativos en donde gozan de algún beneficio, pero no conlleva de alguna obligación específica, es un cargo altamente retribuido que ocasiona poco o ningún trabajo.

Con base a lo antes mencionado se puede decir que el empleo se puede ver desde muchos enfoques debido a que aunque es una actividad que se realiza a cambio de la remuneración económica, no todas las personas lo hacen de manera formal, con prestaciones acordes a la Ley Federal del Trabajo y de manera íntegra, muchas

personas lo hacen de manera informal e inclusive independiente, poniendo en riesgo su salud ya que no cuentan con seguro social, otras tantas personas que tienen un nivel de estudios superiores laboran pero no precisamente de lo que estudiaron debido a que no encuentran trabajo o no cuentan con la experiencia que exigen en algunas empresas o instituciones.

*Ocupación:* Se entiende por ocupación, un conjunto de empleos cuyas principales tareas y cometidos se caracterizan por un alto grado de similitud. Una persona puede estar asociada con una ocupación a través del empleo principal desempeñado en ese momento, un empleo secundario o un empleo desempeñado anteriormente.

Sin embargo, la ocupación también es entendida como aquella actividad con sentido en la que la persona participa cotidianamente y que puede ser nombrada por la cultura que se da en un contexto, ligada con actividades diferentes a su vez, en dónde se ven envueltas dimensiones psicomotoras, perceptivas, valorativas, afectivas, entre otras, dándole sentido a una totalidad (Alvarez, 2010).

Puede deducirse que la ocupación es una actividad que para ser ejecutada puede requerirse de aspectos como los movimientos, la fuerza, el uso de los sentidos, de interacciones con otras personas, medios o lugares y que además es de manera cotidiana y continua, así mismo se puede hacer uso de habilidades y destrezas que al potencializarse, evaluarse y mejorarse podrían favorecerles para un mejor puesto, al convertirse en experiencia, beneficiando con ello su calidad de vida y de sus familias.

Salud: La Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2017) Define a la salud contemplando no sólo aspectos de salud física sino también aspectos psíquicos y sociales: La salud es un estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño y enfermedad, en dónde hace referencia a los siguientes conceptos de salud:

- Salud física: Es la capacidad que tiene una persona para adaptarse a su medio biológico y sociocultural equilibrando la forma y función de su organismo.
- Salud mental: Radica en el equilibrio de la persona con su entorno, implicando posibilidades de resolución de conflictos que le aparecen.
- Salud social: Representa una combinación entre la salud física y mental, en la medida en que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción de sus necesidades y aspiraciones.

Por lo anterior puede considerarse que la salud de las personas radica o emerge en el equilibrio que existe entre las esferas física, psicológica y social, misma que debe conservarse, atenderse y cuidarse de manera constante, algunos ejemplos del cuidado de esta salud desde la parte física podría ir desde la adecuada alimentación, el ejercicio diario así como los chequeos médicos constantes, algunos ejemplos para el cuidado de la salud mental podrían ir desde el control de emociones, el desarrollo de la inteligencia emocional así como el tiempo de calidad y para el cuidado de la salud social podría ir desde la aplicación de valores, la correcta resolución de conflictos, la comunicación y conducta asertiva, etc.

Cabe decirse que siempre irán de la mano el aspecto físico, psicológico y social ya que el ser humano como bien se mencionó anteriormente es un ente biopsicosocial.

Salud en el trabajo: Son los programas, procedimientos, medidas y acciones de reconocimiento, evaluación y control que se aplican en los centros laborales para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, con el objeto de preservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, así como de evitar cualquier posible deterioro en el centro de trabajo (Lozano, 2009).

Cómo bien se mencionó anteriormente la salud es el equilibrio que existe entre las esferas física, psicológica y social y de acuerdo con el concepto anterior se puede interpretar a la salud en el trabajo como los medios, mecanismos o estrategias a través de las cuáles se busca atender y cuidar la salud de los trabajadores de una manera



integral por parte de las empresas o instituciones a las cuáles algunas personas prestan sus servicios a cambio de una remuneración.

Centro de trabajo: Todos aquellos lugares como edificios, locales, instalaciones y áreas en las que se realicen actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios o en el que laboren personas sujetas a una relación de trabajo (González, 1999).

Condición insegura: La Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008 menciona que una condición insegura es aquella circunstancia física peligrosa en el medio en que los trabajadores realizan sus labores (ambiente de trabajo), y se refiere al grado de inseguridad que puede tener el lugar de trabajo, maquinaria, equipos y puntos de operación.

Con base a lo anterior podría decirse que una condición insegura es sólo un medio físico que pone en riesgo la salud de algún trabajador en su ambiente de trabajo, sin embargo, consideró que una condición insegura también podría designarse a una mala condición emocional que algún trabajador pudiera padecer o el hecho de tener algún problema familiar o externo al trabajo que pudiera afectarle en la realización de sus funciones laborales.

Medicina del trabajo: Es una especialidad médica que tiene como principales fines el estudio y la prevención del riesgo que puede afectar a la salud humana como consecuencia de las circunstancias y condiciones del trabajo es el estudio de la patología laboral de los accidentes del trabajo, las enfermedades profesionales e incapacidades adoptando las medidas necesarias (Díaz, 2005, pág. 4).

Cómo bien se menciona en el concepto anterior la medicina del trabajo se centra en la adoptar medidas de atención y prevención de riesgos, accidentes, incidentes así como de enfermedades laborales para que la salud de los trabajadores no sea afectada de manera negativa.

Riesgo: En la Norma Oficial Mexicana NOM-30-STPSE es referido como la relación de la peligrosidad de un agente o condición física y la exposición de los trabajadores con la posibilidad de causar efectos adversos para su salud o vida o dañar el centro de trabajo, el riesgo es igual al peligro por la exposición del trabajador y por otro lado para la Ley Federal del Trabajo (2015) en su título noveno, Artículo 473 un riesgo de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Del concepto de riesgo antes presentado se podría deducir que es cualquier acto o elemento que pudiera causar algún daño a algún trabajador o poner en riesgo cualquiera de las esferas que conforman a su salud, como la física, psicológica o la social y pudiese afectar de manera negativa el desempeño de sus funciones sino se toman las medidas adecuadas en caso de requerirlo o por no adoptar medidas de prevención.

Por otro lado Olman Solorzano (2014) en el manual de conceptos de riesgo y factores de riesgo para análisis de peligrosidad refiere que un riesgo es una amenaza potencial a la salud del trabajador, proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que puedan materializarse y actualizarse en daños ocupacionales.

Incidente: Según María Teresa Mancera Ruíz (s.f.) “Es incidente de trabajo, todo suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos”.

De acuerdo al concepto anterior y como bien se menciona un incidente tiene que ver con un suceso en el que un trabajador puede sufrir alguna lesión en su lugar de trabajo que podría estar o no contemplado, también podría verse afectada la producción o mobiliario, pero ocurre dentro del lugar de trabajo.

Por otro lado también existe el accidente de trabajo que se refiere a un suceso que no necesariamente ocurre dentro del lugar de trabajo en el desempeño de las funciones laborales, sino en el trayecto trabajo-hogar o algún otro lugar provocando alguna lesión o incapacidad de forma temporal o permanente en los trabajadores y en muchas ocasiones puede ser irresponsabilidad del mismo trabajador y otras por la falta de mantenimiento a los equipos de trabajo por parte de las empresas, etc. como bien se refiere en los siguientes conceptos:

Accidente: Según la Ley Federal de Trabajo (2015), Título Noveno, Artículo 474 un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cuales quiera que sea el lugar y el tiempo en el que se preste, incluyendo accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador de su domicilio a su lugar de trabajo y viceversa.

Hezkuntza Saila (s.f.) en su trabajo de investigación llamado: Accidentes de Trabajo menciona que un accidente es toda lesión corporal que el trabajador o trabajadora sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena que requiere tener de tres elementos para ser considerado como un accidente, siendo los siguientes:

- 1.- Que ocurra en el camino de ida o vuelta al trabajo.
- 2.- Que no se produzcan interrupciones entre el trabajo y el accidente.
- 3.- que se emplee el itinerario habitual.

Así mismo refiere que los accidentes de trabajo ocurren porque la gente comete actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en las condiciones óptimas.

Factores de riesgo: Es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión (OMS, 2018). Un factor de riesgo es un elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las

condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador (Arroyo, 2014).

Según la Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional (2011), los factores de riesgo se clasifican en los siguientes:

**Factor de riesgo mecánico:** Este factor se encuentra relacionado con los objetos, máquinas y herramientas que por sus condiciones de funcionamiento, diseño, forma, tamaño y ubicación que tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas y/o materiales provocando lesiones o daños

**Factor de riesgo físico:** Son factores ambientales de naturaleza física considerando esta como la energía que se desplaza en el medio, que al entrar en contacto con las personas pueden tener efectos nocivos en la salud y dependen de su intensidad, exposición y concentración de los mismos, entre los que se encuentran el ruido, la iluminación inadecuada, las vibraciones, radiaciones, presiones anormales y las condiciones termo higrométricas.

Por lo anterior este riesgo físico debe ser valorado y considerado en cada una de las empresas para evitar que la salud de los trabajadores se vea afectada, además de que como bien se menciona en el planteamiento del problema de esta investigación, la inadecuada atención hacia este tipo de riesgo puede provocar no sólo enfermedades laborales sino discapacidades permanentes, lo cual es una desventaja para las empresas y sus trabajadores.

**Factor de riesgo biológico:** Está constituido por un conjunto de microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos corporales humanos y animales presentes en diversos ambientes laborales, que al entrar en contacto con el organismo pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas, intoxicaciones o efectos negativos en la salud

**Factor de riesgo ergonómico:** Son aquellos factores inherentes al proceso o tarea que incluyan aspectos organizacionales de la interacción del hombre-medio ambiente-condiciones de trabajo y productividad que tienen repercusión en la carga física, carga estática y posturas

De acuerdo a lo anterior se puede decir que los riesgos ergonómicos son de gran importancia en los centros de trabajo ya que al adecuar el ambiente y las instalaciones de acuerdo a los trabajadores es una forma de evitar algún incidente o accidente de trabajo, lo que podría beneficiar a la productividad, eficiencia y eficacia de cada trabajador.

Factor de riesgo químico: Este se encuentra relacionado con las sustancias naturales o artificiales que al contacto con el ser humano o el ambiente pueden provocar efectos nocivos, según la toxicidad, características del individuo, concentración, condiciones de trabajo, y tiempo de exposición, como polvos, fibras y metálicos, gases, humos y otros de tipo sólido y líquido (Arroyo, 2014).

Por el concepto antes presentado, se puede decir que el uso de sustancias químicas son un riesgo para los trabajadores si no se usan de manera adecuada y con las medidas pertinentes, lo cuál podría terminar en algún accidente de trabajo o inclusive podría desarrollar alguna enfermedad.

Factor de riesgo psicosocial: Son un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura, su situación personal fuera del trabajo, que pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (León, 2010, pág. 5).

Con base al concepto abordado anteriormente y a lo antes mencionado en el marco teórico se puede recalcar que los riesgos psicosociales pueden llegar a causar accidentes, enfermedades y discapacidad laboral, ya que de no ser atendidos afectan la salud de los trabajadores, así como su desempeño laboral, debido a que se ve afectada su productividad, eficacia y eficiencia y por ende el crecimiento económico.

Condiciones de Trabajo: Con el fin de englobar en un concepto único aspectos del trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores se acuñó el término *condiciones de trabajo*.

Según este término las condiciones de trabajo englobarían tres ámbitos diferenciados:

- El medio ambiente de trabajo. Entendiendo como tal el conjunto de aspectos materiales que conforman el entorno donde se realiza una tarea (condiciones de seguridad, contaminantes químicos, físicos, biológicos, etc.)
- Las exigencias de las tareas. El ritmo y la carga de trabajo de la tarea a realizar (esfuerzos, posturas, atención, monotonía, etc.)
- La Organización del Trabajo. Forma en la que el trabajo se fragmenta en tareas elementales, así como el reparto entre los distintos individuos, unido a la velocidad de ejecución, estructuras de autoridad y de jerarquía, relaciones establecidas, etc

El trabajo puede ser dañino para la salud; entre la salud y trabajo se establecen relaciones positivas y negativas, lo que invita a alcanzar niveles de excelencia en la salud y en la calidad de vida en el trabajo, cabe destacar que para ello ha transcurrido tiempo de investigaciones.

Por su trascendencia el siguiente capítulo describe de manera específica datos relevantes a como la salud en el trabajo se ha hecho un aspecto importante a valorar para el buen funcionamiento de los trabajadores y el crecimiento de las empresas.

## **1.2 Evolución histórica de la salud ocupacional en México y el mundo.**

En el siglo XIV Bartolomé de las casas, fue el primer defensor de los indígenas durante la época de la conquista, denuncia la pretendida guerra entre las civilizaciones y la barbarie, haciendo visibles los escasos argumentos y razones de su gobernanza. Adrián (2006). La clase del poder debía colocar a la humanidad como principio básico e inalienable.

Posteriormente Bernardo Ramazzini, mejor conocido como el padre de la medicina en el siglo XVIII estudió de manera sistemática enfermedades ocupacionales, oficios y los

efectos que producían a los trabajadores, teniendo gran influencia en el ámbito de la ergonomía y la medicina del trabajo, dando inicio a la salud ocupacional (Gil-Monte, 2012).

Con base a los dos párrafos anteriores se puede decir que la salud ocupacional comenzaba a emerger, pero a un ritmo lento, ya que en esa época aún no se le daba la importancia como tal debido a que las investigaciones y problemáticas de esta índole apenas comenzaban a darse a conocer y los estudios iniciaban aparecer, pero de forma escasa y limitada.

Después a mediados del siglo XVIII, durante la revolución industrial progresaron las invenciones en materia de industrias, ya que se crearon nuevas maquinarias, como la de vapor iniciando un proceso de mecanización de los sistemas de producción y de transporte, que llevó a gran parte de la población de zonas rurales a migrar a las ciudades a trabajar, buscando mejores oportunidades de empleo, aunque percibían un salario más elevado al que ganaban en su lugar de origen no estaban preparados para los oficios que se requerían en la maquinaria, por lo que comenzaban a enfermarse, además de que en las zonas urbanas en las que ahora Vivían ya ponderaba el hacinamiento, proliferaban enfermedades, epidemias y las condiciones de salud así como la seguridad eran mínimas ya que se carecía de una cultura de seguridad eficiente tanto por parte de los trabajadores y obreros como de los empleadores. Por lo que se sufrían enfermedades, lesiones, mutilaciones y accidentes que en ocasiones podían llegar hasta la muerte. De tal modo que empezaron a implementarse leyes que protegían a los trabajadores, como en España en 1778 con el edicto de protección contra accidentes, en 1802 el parlamento inglés da la reglamentación de trabajo en fábricas que limitaba la jornada laboral, fijando niveles mínimos para la higiene, salud y educación de los trabajadores y en 1828 Robert Owen pone en marcha un programa para el mejoramiento ambiental, educacional y moral de los trabajadores (Arias, 2012).

Según lo presentado en el párrafo anterior, fue partir de la revolución industrial cuando se hacía necesaria la intervención, atención y prevención de accidentes así como de

enfermedades en el trabajo no sólo por las empresas sino que además empezaron a nacer leyes en pro del cuidado de la salud de los trabajadores, pero no sólo en beneficio de estos sino también de las empresas y su producción ya que al verse afectadas en sus pérdidas tanto de materiales como de recursos económicos, debían buscar nuevas estrategias para evitar invertir en nuevas capacitaciones y nuevos empleados, sin embargo la atención aún era mínima y escasa todavía.

En 1900 hubo un incremento de enfermedades referentes a la salud ocupacional, así como accidentes de trabajo ya que se buscaba la explotación del hombre en los sistemas de producción capitalista, por lo que Henry Ford introdujo el modelo de producción en su fábrica de automóviles en Estado Unidos, el cuál buscaba especializar mucho la labor de cada trabajador y en 1911 Frederick Winslow Taylor, introdujo un sistema de organización en el cuál se dividían las tareas en procesos, eliminando los tiempos muertos y la influencia del obrero en el tiempo de producción pasando de un trabajo artesanal a un puesto de trabajo monótono con acciones repetitivas y especializadas (Sucre, 2012).

Con base a lo anterior se puede valorar que las condiciones de trabajo de esta época aún se veían influidas más por lo que el trabajador pudiese hacer en su jornada laboral, sin darle importancia a los riesgos de trabajo que pudiesen afectarle tanto de forma física, como psicológica y social, que no importaba si las personas perdían alguna parte del cuerpo, sino pasaban tiempo con sus familias o si no tenía tiempo para disfrutar de algún pasatiempo.

Posteriormente la segunda guerra mundial provocó cambios significativos a las políticas sociales implementadas en Europa ya que se reconstruyeron en pro de los trabajadores y las sociedades más industrializadas, dando pie a una mejora en el ámbito de la salud, el bienestar de la clase trabajadora y la democratización del proceso político que fue una de las bases para alcanzar mejoras en temas de seguridad e higiene en el trabajo así como en el cumplimiento de la normativa de prevención de accidentes en las industrias y en 1917 la prevención de accidentes laborales se concibió como un



elemento clave del esfuerzo bélico, se comenzó después hacer uso de carteles con medidas de prevención en los lugares de trabajo para evitar caídas o accidentes, inclusive el peligro de varias maquinarias o herramientas de trabajo y se inició el uso de casco como un símbolo de seguridad (Navarro, 2015).

De acuerdo al párrafo mencionado antes se puede decir que con el paso del tiempo el cuidado de la salud de los trabajadores se va haciendo más necesaria y obligatoria según la normatividad que también se iba presentando con los nuevos estudios e investigaciones, por lo que comenzaban a aparecer herramientas para la prevención de accidentes en los centros de trabajo, beneficiando a la salud de los trabajadores.

Como se puede notar, la necesidad de implementar medidas de seguridad se hicieron evidentes con el paso del tiempo, dando pie a investigaciones en materia de salud ocupacional que permitieran fomentar medidas de protección y cuidado a la clase trabajadora para que pudiesen desarrollar de manera adecuada sus funciones laborales sin poner en riesgo su salud, por lo que en 1930 Heinrich, Bird Tye y Person dieron a conocer la pirámide de seguridad en la cual hacia énfasis a los accidentes sin daños, los accidentes con daños, los accidentes leves y los accidentes más graves así como su causa de estos, tratando de fomentar la prevención de accidentes en el área industrial, aportando al cuidado de la salud de los trabajadores de esa época (Rebbitt, 2014).

Tiempo después comenzó el proceso de modernización en el área empresarial, iniciando en el año de 1990, el cuál mostró que los nuevos patrones de disciplinamiento ponen en juego sentidos del trabajo y del sujeto trabajador a través de dispositivos de formación y calidad como dinamizadores de las transformaciones, surgiendo el estilo de flexibilización toyotista, cuya matriz teórica la aporta el Sistema de Producción Toyotista (SPT) el cual tuvo como principio básico la mejora continua de la calidad la fuente legitimadora para operar sobre el involucramiento de los trabajadores y sobre la cooptación sindical, en dónde los diversos dispositivos de control permitieron controlar los ritmos y los movimientos de los trabajadores al mismo tiempo sobre la línea de

producción y formación con el fin de lograr el involucramiento entre los objetivos de productividad y la calidad fijados por la empresa e industria (Newmán, 2012).

De acuerdo a lo anterior se puede decir que en una parte de la sociedad ya no sólo empezaba ampliarse la normatividad para el cuidado de los trabajadores sino que además se ponía más atención en la forma de ejecución de las funciones de cada trabajador sin exponer su salud, evitando accidentes y enfermedades de trabajo, de igual modo se contemplaban los procesos que conllevaban sus labores, innovando su forma de trabajar, sin perder de vista el objetivo principal de cada empresa que era el de producir más productos con mejor calidad, pero con menores riesgos.

Sin embargo por otro lado, otra parte de la sociedad seguía estancado en una ideología capitalista ya que más que enfocarse en el cuidado de la salud de los trabajadores, sólo buscaba tener más producción, ganar más dinero, sin tener que invertir más que en los bienes materiales, como bien se recalca en el siguiente párrafo.

En México, a finales del siglo XIX e inicios del siglo XX ya existían maquiladoras, como una de las principales fuentes de empleo en el norte, dando pie a la creación del Programa Nacional Fronterizo (PRONAF), atrayendo inversiones extranjeras, ya que se encontraban frente a la frontera de Estados Unidos, con el objetivo de disminuir inversiones en transporte de materia prima y mercancía, y aunque beneficiaba a los empresarios, a los trabajadores se les seguía explotando, pagando mal por lo que empezaron a suscitarse avances de normatividad en materia laboral, higiene y seguridad ocupacional (Sucre, 2012).

### **1.3 Legislación y normatividad jurídica de la salud ocupacional en México**

En México como en el mundo el cuidado de la salud de los trabajadores se ha mostrado como una necesidad importante en cada uno de los centros de trabajo existentes, es por ello que en nuestro país existe un conjunto de leyes y normas que regulan en los centros de trabajo las condiciones bajo las cuales los trabajadores ejercen su labor,

asegurando que su salud no se vea afectada. Entre las cuales se encuentran las siguientes:

Tabla 1.

*Legislación y normatividad jurídica de la salud ocupacional en México.*

Nombre de la ley o norma	Año de publicación	Objetivo según la ley o norma
Artículo 123°, Fracción XV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de	1917, (actualmente vigente).	"Refiere que el patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas".
La Ley Federal del Trabajo		"Tiene como objetivo regir las relaciones de trabajo comprendidas en el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el que el trabajo digno es aquél en el que se respeta totalmente la dignidad humana del trabajador; sin discriminación de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición

migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil y se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; recibiendo capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo".

NOM-005-STPS-1998.	1999	"Establecer las condiciones de seguridad e higiene para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas, para prevenir y proteger la salud de los trabajadores y evitar daños al centro de trabajo".
NOM-004-STPS-1999	1999.	"Establecer las condiciones de seguridad y los sistemas de protección y dispositivos para prevenir y proteger a los trabajadores contra los riesgos de trabajo que genere la operación y mantenimiento de la maquinaria y equipo".
NOM-003-STPS-1999	1999	"Establecer las condiciones de seguridad e higiene para prevenir los riesgos a los que están expuestos los trabajadores que desarrollan actividades agrícolas de almacenamiento, traslado y manejo de insumos fitosanitarios o plaguicidas e insumos de nutrición vegetal o fertilizantes".

NOM-015-STPS-2001.	2002	"Establecer las condiciones de seguridad e higiene, los niveles y tiempos máximos permisibles de exposición a condiciones térmicas extremas, que por sus características, tipo de actividades, nivel, tiempo y frecuencia de exposición, sean capaces de alterar la salud de los trabajadores".
NOM-001-STPS-2008	2008	"Establecer las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento y conservación, con la finalidad de prevenir riesgos a los trabajadores de seguridad".
NOM-022-STPS-2008	2008	"Establecer las condiciones de seguridad en los centros de trabajo para prevenir los riesgos por electricidad estática".
NOM-017-STPS-2008,	2008	"Establecer los requisitos mínimos para que el patrón seleccione, adquiera y proporcione a sus trabajadores, el equipo de protección personal correspondiente para protegerlos de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan dañar su integridad física y su salud".
NOM-030	2009	"Establecer las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo".

NOM-002-STPS-2010	2010	"Establecer los requerimientos para la prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo".
NOM-009-STPS-2011	2011	"Establecer los requerimientos mínimos de seguridad para la prevención de riesgos laborales por la realización de trabajos en altura".
NOM-020-STPS-2011	2011	"Establecer los requisitos de seguridad para el funcionamiento de los recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas en los centros de trabajo, a fin de prevenir riesgos a los trabajadores y daños en las instalaciones".
NOM-029-STPS-2011	2011	"Establecer las condiciones de seguridad para la realización de actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo, a fin de evitar accidentes al personal responsable de llevarlas a cabo y a personas ajenas a dichas actividades que pudieran estar expuestas".
NOM-006-STPS-2014	2014	"Establecer las condiciones de seguridad y salud en el trabajo que se deberán cumplir en los centros de trabajo para evitar riesgos a los trabajadores y daños a las instalaciones por las actividades de manejo y almacenamiento de materiales, mediante el uso de maquinaria o de manera manual".

NOM-033-STPS-2015	2015	"Establecer las condiciones de seguridad para proteger la integridad física y la vida de los trabajadores que realizan trabajos en espacios confinados, así como prevenir alteraciones a su salud".
NOM-018	2015	"Establecer los requisitos para disponer en los centros de trabajo del sistema armonizado de identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas, a fin de prevenir daños a los trabajadores y al personal que actúa en caso de emergencia".
“Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial: Identificación y prevención”	2016	"Establecer los elementos para identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo".
NOM-035	2018	"Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo".

---

Referencia: Elaboración propia con referencia de las NOM 001:035, Protocolo de tesis, FACICO, 2019.

En el capítulo anterior se hizo referencia a algunos conceptos en materia de salud ocupacional que deben considerarse para una mejor comprensión en materia de riesgos psicosociales, como lo es el concepto de salud que tiene que ver con el equilibrio biopsicosocial de cada ser humano, el concepto de salud ocupacional en

dónde se enfatiza que es la rama de la salud que tiene como objetivo atender y prevenir las enfermedades, accidentes, incidentes e incapacidades dentro de los centros de trabajo, promoviendo el cuidado de la salud de los trabajadores, previniendo riesgos psicosociales aportando a una cultura de prevención según las necesidades de cada empresa o institución.

Así mismo se hizo mención de gran parte de la historia por la que paso la salud ocupacional para lograr su reconocimiento en los centros de trabajo en beneficio del cuidado de la salud de los trabajadores, ya que se menciona que es desde el siglo XVIII cuando Bernardo Ramazzini, mejor conocido como el padre de la medicina, estudiaba las enfermedades ocupacionales así como algunos oficios y los riesgos que contemplaban a la hora de ejecutarse, sin embargo los estudios aún eran limitados y es hasta después de la revolución industrial cuando se hizo más visible la necesidad de atender los riesgos de trabajo a los que estaban expuestos los trabajadores ya que era mayor la población que se veía afectada en las empresas incitando así a la creación de Normatividad que hiciera valer esa salud como un derecho para los trabajadores y cómo una obligación para los empresarios, entre esta normatividad se encuentra a la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, actualmente vigente, que menciona en su artículo 123 que los trabajadores tienen derecho a condiciones adecuadas de trabajo, y que las empresas tienen como obligación fomentar una cultura de prevención de la salud de sus trabajadores.

También se enfatizan algunas Normas Oficiales Mexicanas(NOM) que especifican la atención y prevención de riesgos físicos, como la NOM-029-STPS-2011, que refiere debe haber un mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo, mejorando las condiciones de seguridad, los riesgos químicos también deben ser considerados ya que como bien lo refiere la NOM-018-STPS-2015, debe existir un sistema de comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas, otro riesgo que debe atenderse es el psicosocial cómo bien se estipula en el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial: Identificación y prevención que se relaciona con el cuidado de la salud no sólo física,



sino que centra su atención en el cómo los trabajadores y sus jefes se relacionan, si su clima laboral es el adecuado, que tanto los problemas personales o de capacitación impacta de manera negativa a los trabajadores a la hora de ejecutar sus funciones.

De igual modo cabe decir que la modificación que se realizó en el año 2018 para la norma antes mencionada no sólo busca identificar y prevenir sino que destaca su importancia en la parte de analizar dichos factores para que puedan prevenirse y atenderse, siendo de éste modo más clara en los elementos que deben considerarse para realizarse una intervención desde la perspectiva del adiestramiento y capacitación que deben recibir los trabajadores en los centros de trabajo así como es más específica con respecto a los aspectos que deben considerar los patrones para prevenir los riesgos psicosociales.

En la actualidad los riesgos psicosociales se han convertido en una problemática social que impacta de manera negativa tanto a los trabajadores como a las empresas y su economía, razón por la que se aborda desde el Trabajo Social, ya que como bien se menciona y fundamenta en el capítulo siguiente el Trabajador Social tiene como objeto de estudio las problemáticas sociales que aquejan e impactan de manera negativa a una persona o a un grupo de personas y tiene como finalidad proporcionar alternativas de solución de acuerdo a sus necesidades haciendo uso de su metodología, técnicas e instrumentos según se requieren.

## **Capítulo II. El Trabajo Social en el área de la Salud y la Salud Ocupacional**

### **2.1 El papel del Trabajador Social en el área de salud ocupacional**

Para iniciar con este capítulo se presentarán algunos conceptos de Trabajo Social para que haya una mejor comprensión acerca de su quehacer profesional en sus diversos ámbitos, enfocándolo así después al área de la salud ocupacional y empresarial que es desde dónde se presenta una propuesta de intervención, que será abordada al final del trabajo con relación a la temática de identificación de riesgos psicosociales y sus medidas de protección en cajeros de Chedraui.

El Trabajo Social es una profesión que desde sus inicios se identificaba a estos profesionales como “personas de la caridad” al brindar apoyo a grupos vulnerables como los niños de la calle, niños en la calle, vagabundos, embarazadas, etc. Sin embargo y como bien se fundamenta en el párrafo siguiente el Trabajador Social promueve el cambio social a través de intervenciones que se ven influidas por una gran gama de conocimientos en derechos humanos, conocimientos teórico-metodológicos en pro de la justicia social y el bienestar colectivo.

La Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2014) define a Trabajo Social como “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento, así como la liberación de las personas”.

Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social, lo que se encuentra respaldado por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y de acuerdo a ello poder aumentar el bienestar colectivo.

Por otro lado, la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS, 2009) define a Trabajo Social como una disciplina la cual utiliza diferentes metodologías para realizar una intervención que contribuya al conocimiento y a una transformación beneficiando a la misma sociedad con la inserción de los sujetos a la misma.

Según lo anterior se puede deducir que Trabajo Social es una profesión que busca el bienestar del individuo en sus diferentes contextos a través de la utilización de las metodologías de caso, grupo y comunidad, en donde cada una tiene diferentes aspectos a considerar a la hora de intervenir, buscando diversas estrategias y alternativas de solución para dicha problemática y/o necesidad que al individuo le impida buscar su propio bienestar, su objeto de estudio es realizar una intervención con los agentes o personas que se ven afectadas de manera negativa por las problemáticas sociales existentes, cabe decir que dichas intervenciones cambian de manera constante ya que los grupos y las personas con las que se interviene siempre son diferentes así como su dinámica social.

Por otra parte, Trabajo Social es considerada una profesión y disciplina que tiene una gran gama de áreas en las que su intervención es importante entre las que se encuentran el área de salud, penal, protección civil, educación, recursos humanos, promoción social, medio ambiente, Impartición de justicia por nombrar sólo algunas, sin embargo existen otras áreas como bien se presenta en el siguiente cuadro haciendo referencia a los siguientes autores.

*Tabla 2.*

*Áreas de intervención profesional de Trabajo Social*

Autor y año	Áreas de intervención profesional
<b>Comisión Mixto del Perfil Profesional (2003).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de atención</li> <li>• Área de prevención.</li> <li>• Área de promoción y educación</li> <li>• Áreas de planificación y evaluación.</li> </ul>

- 
- Área de investigación y docencia

**Natalio  
(2009)**

**Kisnerman**

- Trabajo Social y Gestión local.
- Trabajo Social con niños, adolescentes y jóvenes.
- Trabajo Social con la tercera edad.
- Trabajo Social en ámbito laboral y de seguridad social.
- Trabajo Social en vivienda.
- Trabajo Social en organismos judiciales y penales.
- Trabajo Social y Gestión ambiental.
- Trabajo Social con inmigrantes y la interculturalidad.
- Trabajo Social en derechos humanos.

**Sánchez Rosado**

- Área de salud.
- Área educativa.
- Área de asistencia social
- Impartición de justicia
- Derechos Humanos
- Recursos Humanos
- Medio ambiente

---

Elaboración propia con referentes de Prieto & Romero y de la Comisión Mixta del Perfil Profesional y el Manual de Sánchez Rosado para Protocolo de tesis FACICO.2019.

Como bien puede verse en el cuadro antes presentado existen diversas áreas en las que el Trabajador Social puede desempeñarse, sin embargo la salud ocupacional se puede colocar en el área empresarial Según Sánchez Rosado o como bien Kisnerman lo llama Trabajo Social en el ámbito laboral y de seguridad social.

Por lo anterior igual puede decirse que el Trabajo Social se encarga de prevenir en el ámbito laboral, accidentes y enfermedades que pudiesen afectar la salud de los trabajadores, otra área a la que se hace referencia es la planificación y evaluación en donde los y las trabajadoras Sociales se encargan de diseñar programas y proyectos que beneficien a la población dentro de las empresas.

Así mismo con el paso del tiempo Trabajo Social adopto una nueva área de intervención la cual tiene que ver con el ámbito empresarial y la salud ocupacional en donde se encarga de observar y estudiar los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores, buscando que estos cuenten con las herramientas, medidas y condiciones de seguridad necesarias en su lugar de trabajo, a través de “la oferta de planes, programas, proyectos y posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental, tomando en cuenta su contexto y los factores que influyen en él” (Pérez, L y Díaz. Y. (2014).

Al buscar el bienestar del trabajador se podrán reducir la consecuencia que estas arraigan consigo ya que al poder intervenir en esta área desde Trabajo Social los índices de factores de riesgos psicosociales disminuirían y las empresas contemplarán el perfil de esta profesión para la intervención de dicha problemática.

Así mismo Trabajo Social interviene con el trabajador desde su ingreso a la empresa hasta su desarrollo de actividades en donde observa los factores de riesgos psicosociales que esté presente dañando así su actividad laboral, buscando alternativas de solución para que el trabajador tenga un mejor desempeño laboral y se inserte en su zona de trabajo de una mejor manera.

## **2.2 Conceptos de factores de riesgos psicosociales**

Existen diferentes conceptos de lo que son los factores psicosociales

La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS, 2013) menciona que los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.

De igual modo se define a los factores psicosociales como “factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud del trabajador y su desempeño laboral” (Moreno & Báez, 2010, p. 8).

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante es diferentes aspectos, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales dependiendo al grado de presión que este siente o tiene. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y dando por ende un daño mutuo es decir en el contexto de la empresa y en el contexto del trabajador. (Moreno B. & Báez C. 2010, pp.17-18).

Con respecto a las tres definiciones anteriores se puede decir que los factores de riesgo psicosocial son actos o situaciones que pueden llegar a poner en peligro la salud y vida de los trabajadores en su lugar de trabajo por las condiciones de los centros de trabajo, espacios así como el uso de medidas de prevención y atención inadecuadas ante este tipo de riesgos dando pie a la presencia de accidentes y enfermedades laborales por lo que el Trabajador Social se inclina a buscar estrategias para el mejoramiento del desempeño del trabajador, favoreciendo su productividad, eficacia y eficiencia, beneficiando de este modo a su calidad de vida y a su vez a la economía y el crecimiento de las empresas.

Por otro lado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2015) refiere que los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño,

la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

1. Cargas de trabajo excesivas.
2. Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
3. Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
4. Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
5. Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
6. Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Es importante poder diferenciar entre una carga de trabajo y otra en donde el objetivo principal es capacitar a los trabajadores para que estén más preparados para realizar sus funciones de manera adecuada y puedan adaptarse fácilmente a su ambiente de trabajo y de esta forma puedan prevenirse accidentes laborales, enfermedades, rotación de personal e incapacidades, como bien se mencionó en el primer apartado del capítulo I.

Así mismo es importante considerar que sólo una buena capacitación no sólo contempla aspectos referentes a sus actividades, sino también a las posibles estrategias y herramientas que les permitan desarrollarlas de mejor manera sin poner en peligro o riesgo su salud y por ende su calidad de vida. El entonces Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial: Identificación y prevención (2016) refiere que existen cuatro tipos de factores de riesgo psicosociales que deben contemplarse en una empresa para su mejor funcionamiento, siendo los siguientes:

Figura 1. Tipos de factores de riesgo Psicosocial.



Elaboración propia con referentes del PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Protocolo de tesis. FACICO.2019.

De acuerdo al cuadro anterior se puede mostrar cuáles son los tipos de factores de riesgo psicosociales que el proyecto de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016 contempla que deben identificarse, atenderse y prevenirse en los centros de trabajo para evitar que los trabajadores sufran violencia laboral, estrés, ritmos acelerados de trabajo, cargas emocionales y malos ambientes laborales promoviendo una salud en el trabajo positiva que les permita desempeñarse de mejor forma y que además permita que su desempeño no se vea influenciado por problemas o conflictos familiares y sociales.

### 2.3 Características de los riesgos psicosociales

Moreno & Báez (2010), refieren que las características de los riesgos psicosociales son:

1. Afectar a los derechos fundamentales del trabajador; es decir su dignidad ya sea física o personal, su derecho a la libertad y su derecho a gozar una buena salud.



2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, son aspectos que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida ya sea personal o profesional, un ejemplo el estrés en donde se da un desgaste del trabajador.
3. Afectan a la salud mental de los trabajadores, dañando no solo físicamente sino más bien desencadenando daños mentales resultando así una inestabilidad del trabajador.

Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral son cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual. (Tehrani 2004 en Moreno & Báez 2010).

4. Tienen formas de cobertura legal, la importancia de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo la creación de una cobertura legal, se incrementa la preocupación por atender problemas de estrés, violencia y el acoso laboral. (European Social Partners, 2004 en Moreno & Báez 2010).

De acuerdo a las características antes mencionadas con respecto a los riesgos psicosociales se puede deducir que al estar presentes estos dañan a los trabajadores de forma psicológica, al someterse a cargas extremas de trabajo, cubrir horas extra, incluso su autoestima, tiempo de calidad, vida familiar y social pueden verse afectadas, además de que también pueden impactar de forma física ya que la presencia del estrés y la falta de atención pueden propagar algún accidente.

Así mismo se puede decir que las consecuencias que se generan de este tipo de riesgo podrían relacionarse inclusive con la violación a sus derechos como trabajador y como ser humano ya que se pone en riesgo la vida y salud de estos al ser expuesto a condiciones inseguras de trabajo al momento de ejecutar sus funciones, como bien se fundamenta en el siguiente párrafo.

Como lo menciona el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009), un riesgo psicosocial es aquella condición presente en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a.

## **2.4 Riesgos psicosociales y consecuencias**

Los factores de riesgos psicosociales se desarrollan por diferentes situaciones que el trabajador está presentando, las cuáles las realizan muchas veces de maneras forzadas y repetitivas dañando así el desempeño del trabajador y la producción que realmente realizaría.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Madrid (ISTAS, S/F), enlista los principales riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores y los señalan de la siguiente forma:

1. Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
2. Falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;
3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;
4. Escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

5. La doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

De acuerdo a lo anterior se deduce que existen diversas situaciones en los centros de trabajo a las que cada trabajador reacciona de modo diferente por lo que es algo que se debe considerar en las empresas, así como el hecho de que algunas de estas situaciones se inclinan a la explotación laboral, ya que muchas veces se trabaja un gran rango de tiempo de lo realmente permitido, muchas veces actividades que podrían pasar como desapercibidas dañan poco a poco al trabajador dando por ende un desempeño laboral malo, un ejemplo claro es cuando el cajero tiene que atender al cliente y estar atendiendo en los datos que integra a la caja registradora es una actividad que necesita de una gran concentración para no cobrar de una manera errónea y por supuesto tener una actitud de servicio cordial para hacia los clientes.

## **2.5 Consecuencias de los riesgos psicosociales**

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud pero si por el contrario se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir consecuencias psicológicas, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e incluso, incidentes y accidentes de trabajo, como bien se fundamenta en la siguiente información.

Según el Grupo Comercial Asturiano ISASTUR (2010) las consecuencias de los riesgos psicosociales son las siguientes;

### **2.5.1 Consecuencias psicológicas.**

El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión y pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración.

Este tipo de consecuencias podrían disminuir poco a poco la seguridad del trabajador dando por ende disminuir la capacidad de su trabajo, ocasionando pérdidas ya sea económicas como materiales, es claro que un trabajador en este caso un cajero puede desarrollar alguna consecuencia como fobia y esto al no poder expresar lo que piensa.

### **2.5.2 Reacciones de comportamiento.**

Las reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones, muchas veces los trabajadores al llegar a su hogar crean un ambiente de distanciamiento con la pareja e hijos ocasionando problemas de comunicación y problemas familiares los cuales influirán de algún modo en su trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OTS s.f en ISASTUR 2010) clasifica los trastornos del comportamiento en:

Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc. Muchas veces por la presión del trabajo surgen comportamientos que van dirigidos para los jefes o los mismos compañeros de trabajo lo cual conlleva a confrontaciones graves.

Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, el alcohol o el tabaco, etc.

También está la otra parte en donde al mismo trabajador ya no le importa si lo despiden o sigue con su trabajo, ya que con el trascurso de los días prefiere olvidarse de cómo debe ser un buen trato hacia los clientes.

Estas reacciones del comportamiento que se mencionaron en este punto si no se atienden o evitan que se presenten pueden ser una desventaja para las empresas y su economía ya que al no cumplir los empresarios con su normatividad y no respetar los derechos en beneficio de la salud de los trabajadores ya que lo único que se logrará es que haya una gran rotación de personal, que su personal falte o incluso haga de mala gana sus labores, provocara una mala comunicación entre jefes y empleados, lo cual desencadenara un mal clima laboral, ausencia laboral e inclusive puede llegar hasta a demandas o conflictos legales.

### ***2.5.3. Consecuencias psicofisiológicas***

Se ha demostrado que existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límite. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo, ya que el trabajador puede presentar estrés con cualquier ruido alterándose, afectando las actividades que pretendía realizar.

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculo esqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental, este tipo de consecuencias en nuestra actualidad son de gran relevancia ya que muchas veces los trabajadores presentan algún dolor físico y por supuesto también un daño mental, es importante destacar que muchas veces los trabajadores sufren algún tipo de dalo ya mencionado y prefieren guardar silencio y no

perder su trabajo pero no toman en cuenta que a futuro son aspectos que dañan su desarrollo ante la sociedad.

Según las consecuencias presentadas en los párrafos anteriores se puede decir que el impacto negativo que podría generarse podría ser de ciertos niveles ya que la presencia de riesgos psicosociales puede ir desde un mal entendido por una mala comunicación entre jefes y empleados hasta la afectación de la salud mental por sobrecarga laboral, por la falta de control de estrés y emociones en su área de trabajo desencadenando algún trastorno que pudiese repercutir en la calidad de vida de los trabajadores, inclusive podrían desencadenarse problemáticas sociales en el ámbito laboral como las huelgas o enfrentamientos de índole como se mencionó en algún momento.

#### ***2.5.4. Incidentes y accidentes de trabajo***

Unas condiciones psicosociales nocivas pueden generar distracciones, comportamientos inseguros y provocar incidentes, accidentes o enfermedades laborales ya que día a día ocurren sucesos o se producen actos en el trabajo que son inseguros y ponen en riesgo la salud de los trabajadores.

Las consecuencias mencionadas en el punto anterior son de gran impacto para el trabajador ya que no solo daña su desempeño laboral sino también sus diferentes contextos en donde se desenvuelve, como por ejemplo su hogar, dañando también a las personas con las que tiene contacto.

En este sentido el Instituto de Biomecánica de Valencia (s.f) menciona las consecuencias de los riesgos psicosociales las cuales están más inclinadas a daños físicos, cómo son:

1. El desarrollo de hipertensión arterial,
2. Las enfermedades cardiovasculares,
3. Trastornos de diverso tipo respiratorio

4. El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
5. Depresión y otros trastornos de la salud mental,
6. Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, participación social, práctica regular de ejercicio físico...)
7. El absentismo laboral por motivos de salud.

De cierta manera estos factores de riesgos psicosociales sino no son intervenidos de una manera adecuada conllevan a consecuencias muchas veces de manera física y mental, dañando así el rendimiento y el empeño que le pondría a cada actividad desempeñada.

Finalmente, como lo menciona el Instituto de Biomecánica de Valencia (s.f) estas consecuencias pueden ser evitadas mediante la eliminación de factores de riesgos psicosociales.

Este Instituto menciona que una de las asociaciones más fuertes es la relación entre los factores psicosociales y la enfermedad cardiovascular y si se tiene en cuenta que este tipo de enfermedades constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado, resulta evidente el enorme impacto que sobre la salud de la población en general y ocupada en particular tendría cualquier mejora en su prevención. En su conjunto, se ha estimado que entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, a turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas.

Por todo lo presentado anteriormente en este capítulo se puede decir que los factores de riesgos psicosociales son una problemática social que impacta a las empresas y sus trabajadores no sólo en el ámbito laboral sino también personal, familiar y social, ya que las consecuencias no solo pueden ser en el aspecto físico con la presencia de alguna enfermedad o de algún accidente, sino que la parte mental y psicológica también se ve

dañada por la falta de control de emociones, por la resistencia al cambio, malos climas laborales, por una limitada capacitación, impactando su salud en el aspecto social ya que se ve influenciada por todo lo referido anteriormente.

Es por ello que Trabajo Social se encarga de crear programas para intervenir en dicha problemática, ya que se busca el bienestar de las personas, pero también un beneficio para la empresa al brindar estrategias para que los trabajadores tengan una mejor disposición de realizar cada una de sus actividades, logrando así resultados beneficios tanto para el trabajador como para la misma empresa.



## **Capítulo III. Metodología**

### **3.1 Método.**

El método deductivo es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares (Maya, 2014).

### **3.2 Objetivos**

#### ***3.2.1 Objetivo General***

Identificar los factores de riesgos psicosociales y las medidas de protección que utilizan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo para mejorar su desempeño laboral.

#### ***3.2.2 Objetivos específicos***

- Identificar qué tipo de riesgo psicosocial presentan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo en marzo, 2018.
- Identificar la frecuencia de los factores de riesgos psicosociales que presentan los “cajeros” de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo en, abril, 2018.
- Conocer y enlistar las medidas de protección que utilizan los “cajeros” para evitar los riesgos psicosociales de la empresa Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, en mayo 2018.

### **3.3 Tipo de estudio**

Se realizó un estudio de campo de tipo descriptivo, observacional, transversal y prospectivo, ya que mide de manera independiente las variables a las que se refiere e integra mediciones de cada una para describir cómo es y cómo se manifiesta el

fenómeno de interés y busca describir la frecuencia con la que sucede el fenómeno en una población definida (Balcazar, 2013).

### **3.4 Variables**

V1. Factores de riesgos psicosociales de cajeros de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo.

V2. Medidas de protección de riesgos psicosociales que utilizan los cajeros de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo.

Las variables son distributivas, al ser una investigación cuantitativa y contar sólo con categorías en la investigación.

### **3.5 Universo de estudio**

Para la siguiente investigación se tomó en cuenta a 34 “cajeros” como población de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo.

### **3.6 Muestra, tipo y tamaño**

Para los fines de la presente investigación se utilizó el muestreo por conveniencia ya que se trabajó con la población disponible (Otzen & Manterola, 2017) en el área de Operadores de Punto de Venta de Operadora de Negocios Crucero. S.A de C.V, Alfredo del Mazo.

### **Criterios de inclusión**

- Estar laborando actualmente dentro de la empresa
- Ser parte del área de operadores de punto de venta “cajeros”.

### 3.7 Instrumento

Se aplicaron tres instrumentos, el primero es una “ficha de identificación” donde se obtuvieron datos generales del trabajador, fue una elaboración propia, el segundo es un instrumento que tuvo por nombre “cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo”, diseñado por el PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial Identificación y prevención, en el 2016 que fue dado a conocer por el Diario Oficial de la Federación (Versión utilizada para investigación antes de sufrir modificaciones) ya que actualmente es mejor conocido como Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención también publicado en el diario oficial de la federación, ya que se realizaron modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y que en atención a las anteriores consideraciones, y toda vez que el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Primera Sesión Ordinaria de 2017, otorgó la aprobación respectiva.

Finalmente, el tercer instrumento a utilizar es un “Cuestionario para conocer las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo”, el cual fue realizado por elaboración propia. (ANEXO 1)

El instrumento “cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo”, tiene una validez de .90, una confiabilidad de .7 derivada del Alfa de Cronbach.

Se identificaron los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, para tal efecto incorporaron dos instrumentos que tienen como objetivo ser los mecanismos que ayuden a los patrones en la toma de decisiones con mayor precisión, en cuanto a las medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, en beneficio de la salud de los trabajadores, en razón de que a través de éstos es posible identificar problemas y orientar la toma de soluciones. Se trató de

herramientas orientadas a la identificación, que permiten precisar acciones para prevenir los efectos y consecuencias que conllevan los factores de riesgo psicosocial (Campa, 2018).

### **3.8 Procedimiento de obtención de datos**

- 1-. Previo listado de trabajadores.
- 2-. Se solicitó la participación de los cajeros para responder los cuestionarios en el transcurso de su jornada laboral.
- 3-. Se aplicaron los tres 3 instrumentos (ficha de identificación, cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y cuestionario para conocer las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo), en un lapso de 7 horas, ya que era en el transcurso de sus tiempos libres.
- 4.- La recolección de la información se realizó en un periodo aproximado de dos semanas que comprenden del 01 de marzo al 15 de marzo de 2018.

### **3.9 Diseño de investigación**

Diseño de investigación cuantitativo ya que pretende ejecutar un proceso objetivo, formal, estudiando lo externo, buscando una aplicación de los hechos o causas de los fenómenos sociales, de tipo transversal ya que su propósito es la trascendencia de los fenómenos y se realiza en un lapso temporal (Balcazar, 2013).

### **3.10 Procesamiento y análisis estadístico de datos**

El análisis de los resultados obtenidos de los tres instrumentos se realizó en el programa SPSS y en el programa Excel, elaborado tablas y gráficas correspondientes a cada variable y frecuencias simples, los instrumentos son de escala de tipo Likert.

## Resultados

En el siguiente capítulo se hace una representación gráfica de los resultados obtenidos en la investigación realizada a cajeros de Operadora de Negocios Crucero.

### I. Datos generales.

Tabla 3.

*Edad de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

Edad	Edad del cajero
Media	28 años
Mediana	23 años
Moda	22 años
Mínimo	18 años
Máximo	55 años

Interpretación: La edad de los cajeros entrevistados de la empresa se encuentra entre los 18 y 55, el promedio de edad fue de 28 años, la mediana fue de 23 años y la edad más frecuente fue de 22 años representando una población joven lo que puede ser una causal de deserción de puestos y de riesgos psicosociales en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Tabla 4.

*Tiempo que lleva laborando en la empresa. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

	Tiempo que lleva laborando en esta empresa
Media	7 meses-11 meses
Mediana	1 año-4 años
Moda	1 año-4 años
Mínimo	<29 días
Máximo	10 años-14 años

Descripción de la tabla: Respecto a la antigüedad de la empresa de los cajeros entrevistados el tiempo mínimo fue de 30 días y el tiempo de mayor antigüedad es de 14 años; el promedio de antigüedad es de 7 a 11 meses, la antigüedad en la empresa más frecuente así como la media fue de 1 a 4 años. Los trabajadores de recién ingreso requieren tiempo de adaptación al puesto, y a pesar de llevar tiempo en el puesto la actividad laboral necesita ser atendida en su capacitación.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Tabla 5.

*Tiempo que lleva laborando en el puesto de cajas de Operadora de negocios Crucero-Chedraui. 2019.*

Medida	Tiempo laborando cómo cajero
Media	1 mes-6 meses
Mediana	7 meses-11 meses
Moda	1 año-4 años
Mínimo	<29 días
Máximo	10 años-14 años

Interpretación: Respecto a la antigüedad de en el puesto (cajeros) el tiempo mínimo fue menor al mes, el tiempo de mayor antigüedad en el puesto de 13 años; el promedio de antigüedad fue de 1 a 6 meses, la moda fue de 7 a 11 meses y la mediana de 1 a 6 Lo que significa que a pesar de que la mayoría lleva en el puesto pocos meses requiere tener una capacitación constante para realizar de mejor manera sus funciones en su área de trabajo y prevenir riesgos de trabajo y en consecuencias ausentismo laboral por incapacidad.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO Lic. Trabajo Social 2019.

*Tabla 6.*

*Género del cajero, Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

Genero del cajero	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	13	38.2
Mujer	21	61.8
Total	34	100.0

Interpretación: El 61.8 % son mujeres y el 38.2 % hombres, aspecto que puede ser una ventaja o una fortaleza para la empresa al tener las mujeres como características principales ser comprometidas y centradas en lo que realizan así como una misma desventaja debido al papel que juegan en la sociedad por la cantidad de actividades que podrían realizar en casa o inclusive en sus escuelas y entornos en los que se desenvuelven, por otro lado los hombres también suelen ser comprometidos y centrados pero su rol en la sociedad podría requerir de menos actividades, que aunque es una época moderna, son características que imperan en la sociedad desde siempre.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

*Tabla 7.*

*Estado civil de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

Estado civil del cajero	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	19	55.9
Casado	12	35.3
Concubinato	3	8.8
Total	34	100.0

Interpretación: El 55.9 % refirió estar soltero, el 35.3 % casados y el 8.8 % vivir en estado civil de concubinato.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Tabla 8.

Escolaridad de los cajeros. Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.

Escolaridad del cajero	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	2.9
Secundaria	6	17.6
Preparatoria o Bachillerato	22	64.7
Carrera técnica	5	14.7
Total	34	100.0

El 64% de ellos tiene como escolaridad mínima la preparatoria, como lo establece la Clasificación Internacional de Ocupaciones 08 que para este puesto la escolaridad requerida es preparatoria por la complejidad matemática que requieren para realizar sus funciones.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Tabla 9.

Escolaridad y estado civil del cajero Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.

Escolaridad del cajero	Estado Civil del cajero			Total
	Soltero	Casado	Concubinato	
Primaria	1	0	0	1
Secundaria	2	4	0	6
Preparatoria o Bachillerato	<b>14</b>	6	2	22
Carrera técnica	2	2	1	5
Total	19	12	3	34

Interpretación: Hay una mayor proporción de cajeros solteros con preparatoria.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.



Tabla 10.

Estado civil y edad del cajero Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.

Estado Civil del cajero	Edad del cajero en años								Total
	18 a 19	20 a 24	25 a 29	30 a 34	36 a 39	40 a 44	50 a 54	55 a 59	
Soltero	5	<b>10</b>	1	1	0	0	2	0	19
Casado	0	1	3	3	1	2	1	1	12
Concubinato	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Total	5	13	5	4	1	2	3	1	34

Interpretación: 19 cajeros de 34 refirieron encontrarse en estado civil soltero y 10 de estos se encuentren entre la edad de 20 a 24 años, 5 se encuentran entre la edad de 18 a 19 años y 4 se encuentran entre los 25 a las 54 años, lo que pudiera significar que siendo una población joven, no cuentan con responsabilidades y eso pudiera facilitar una mayor deserción laboral.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

## II. Factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.

De acuerdo a la NOM para evaluar riesgos psicosociales existen 4 niveles de riesgo: muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo; para conocer el nivel de riesgo existe un rango de puntuación, que indica el nivel de riesgo en el que se encuentra el trabajador entrevistado.

La puntuación obtenida por los cajeros fue de 2308, según la Norma Oficial, dicha puntuación refiere a un riesgo psicosocial alto (Tabla 14).

*Tabla 11.*

*Verificación del riesgo obtenido por los cajeros, según NOM Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

Resultado del cuestionario	del Nulo despreciable	o Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario (puntuación individual)	<20	20 a 45	45 a 70	70 a 90	>90
Calificación final del cuestionario (puntuación grupal)	<680	680 a 1530	1530 a 2380-3060	2380-3060	3060
Calificación obtenida por los cajeros de Operadora de negocios Crucero-Chedraui				2308	

Interpretación: Los factores evaluados para ubicar el riesgo psicosocial son 4: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo,

liderazgo y relaciones en el trabajo, las cuales nos dan información sobre las áreas de atención para prevención del riesgo psicosocial.

De acuerdo a estos factores los cajeros presentan el siguiente puntaje:

- a) ambiente de trabajo riesgo bajo (145),
- b) factores propios de la actividad muy alto (1368).
- c) organización del tiempo de trabajo (225).
- d) liderazgo y relaciones en el trabajo (570).

Fuente. Elaboración propia con referentes de la NOM y resultados de investigación.

*Tabla 12.*

*Verificación del riesgo por categoría obtenido por los cajeros, según NOM, Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

Factores	Descripción de calificaciones contempladas, según la norma	Calificación de la categoría				
		Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	Puntaje de calificación contemplado para un cajero	<3	3 a 5	5 a 7	7 a 9	>9
	Puntaje de calificación contemplado para 34 cajeros	102	102-170	170-238	238-306	306
	Calificación obtenida por cajeros (34)		<b>145</b>			

Factores propios de la actividad	(individual)	340	10 a 20	20 a 30	30 a 40	>40
	(grupal)		340-680	680-1020	1020-1360	1360
	Calificación obtenida por cajeros (34)					<b>1368</b>
Organización del tiempo de trabajo	(individual)	<136	4 a 6	6 a 9	9 <sup>a</sup> 12	>12
	(grupal)		136<204	204<306	306<408	>408
	Calificación obtenida por cajeros (34)			<b>225</b>		
Liderazgo y relaciones en el trabajo	(individual)	<340	10 a 18	18 a 28	28 a 38	>38
	(grupal)		340<612	612<952	952<1292	<1292
	Calificación obtenida por cajeros (34)		<b>570</b>			

Fuente. Elaboración propia con referentes de la NOM y resultados de investigación.

*Tabla 13.*

*Verificación del riesgo por dominio obtenido por los cajeros, según NOM Operadora de negocios Crucero- Chedraui. 2019.*

<b>Resultado del dominio</b>	Descripción de calificaciones contempladas, según la norma	<b>Nulo o despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
Condiciones en el	Puntaje de	<3	3≤5	5≤7	7≤9	≥9

ambiente de trabajo	calificación					
	contemplado					
	para un					
	cajero					
	Puntaje de	<102	102≤17	170<23	238≤30	>30
	calificación		0	8	6	6
	contemplado					
	para 34					
	cajeros					
	Calificación		<b>145</b>			
	obtenida por					
	cajeros (34)					
Carga de trabajo	Puntaje de	<12	12≤16	16≤20	20≤24	≥24
	calificación					
	contemplado					
	para un					
	cajero					
	Puntaje de	<408	408≤	544≤68	680≤	>81
	calificación		544	0	816	6
	contemplado					
	para 34					
	cajeros					
	Calificación					<b>100</b>
	obtenida por					<b>5</b>
	cajeros (34)					
Falta de control sobre el trabajo	Puntaje de	<5	5≤8	8≤11	11≤14	≥14
	calificación					
	contemplado					
	para un					
	cajero					
	Puntaje de	<170	170 ≤	272≤37	272≤47	>47

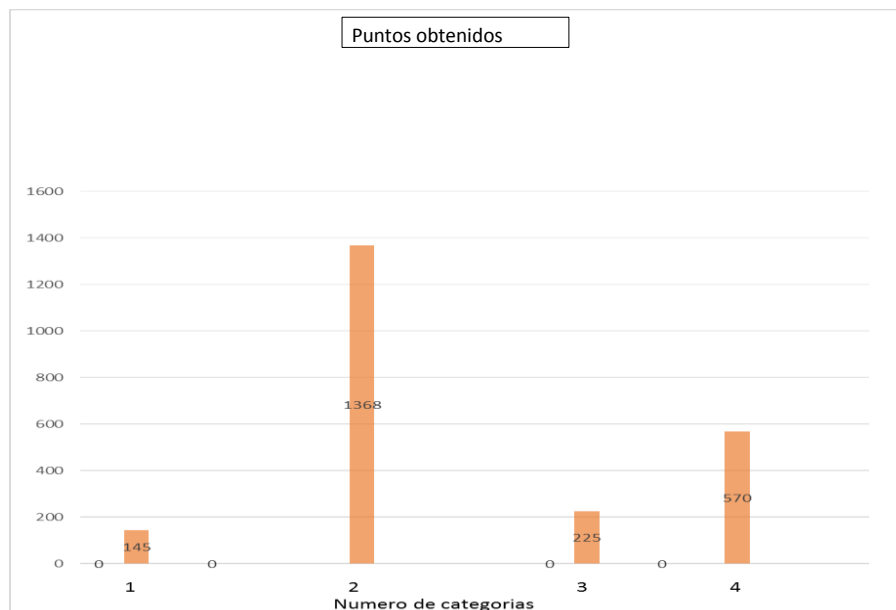
	calificación contemplado para 34 cajeros		272	4	6	6
	Calificación obtenida por cajeros (34)				363	
Jornada de trabajo	Puntaje de calificación contemplado para un cajero	<1	1≤2	2≤4	4≤6	≥6
	Puntaje de calificación contemplado para 34 cajeros	<34	34≤68	34≤136	36≤204	>204
	Calificación obtenida por cajeros (34)				136	
Interferencia en la relación trabajo-familia	Puntaje de calificación contemplado para un cajero	<1	1≤2	2≤4	4≤6	≥6
	Puntaje de calificación contemplado para 34 cajeros	<34	34≤68	34≤136	36≤204	>204
	Calificación				89	

Liderazgo	obtenida por cajeros (34)					
	Puntaje de calificación contemplado para un cajero	<3	3≤5	5≤8	8≤11	≥11
	Puntaje de calificación contemplado para 34 cajeros	<102	102≤170	170<238	238≤306	>306
	Calificación obtenida por cajeros (34)		<b>151</b>			
Relaciones en el trabajo	Puntaje de calificación contemplado para un cajero	<5	5≤8	8≤11	11≤14	≥14
	Puntaje de calificación contemplado para 34 cajeros	<170	170 ≤ 272	272≤374	272≤476	>476
	Calificación obtenida por cajeros (34)		<b>215</b>			
Violencia	Puntaje de calificación contemplado	<7	7≤10	10≤13	13≤16	≥16

para un					
cajero					
Puntaje de	<238	<238	340<44	340≤54	≤54
calificación		≤340	2	4	4
contemplado					
para 34					
cajeros					
Calificación	<b>204</b>				
obtenida por					
cajeros (34)					

Fuente. Elaboración propia con referentes de la NOM y resultados de investigación.

Figura 2.  
*Puntaje obtenido por categoría.*



Interpretación: Se obtuvo que en la categoría 1 del instrumento presentado, los cajeros obtuvieron una calificación de 145 puntos, en la segunda una calificación de 1368 puntos, en la tercera un puntaje de 225 puntos y en la cuarta de 570 puntos, lo cual significa que presenta riesgos psicosociales en un término medio y alto.



Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Para el análisis de resultados de esta segunda parte del instrumento se consideró la información mostrada en el anexo número 4.

Así mismo y según los resultados obtenidos en el instrumento del PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial: Identificación y prevención (2016), se recomienda lo siguiente: "realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un programa que podrá incluir una evaluación específica<sup>1</sup> y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión". Como se menciona en la tabla siguiente:

*Tabla 14.*  
*Criterios para la toma de acciones*

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas <sup>1</sup> , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica <sup>1</sup> y

deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Medio Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.

Bajo Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

Nulo El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

---

Información recuperada del PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Factores de riesgo psicosocial: Identificación y prevención (2016).

### III. Medidas de protección ante un riesgo psicosocial.

El instrumento es tipo likert y que cada respuesta tiene un valor de 0 a 5, y la sumatoria de cada area, cada factor nos dice las medidas que toma el cajero.

Los resultados obtenidos de las medidas de seguridad que implementan cajeros se encuentra la categoría uno con las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a la cantidad de trabajo el ritmo de trabajo (479 de puntaje), con un nivel de aplicación medio, que contempla preguntas como: al *“momento detener una fila larga para cobrar algunos productos ingiero agua o algún dulce para desestresarme”*. La categoría 2 que son las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a las actividades que realiza en el trabajo y las responsabilidades (593 de puntaje) con un nivel de aplicación bajo, que contempla preguntas como: *cuando surge el cambio de algún producto decido que hacer yo mismo o solicito ayuda del supervisor, etc.*

La categoría 3 que es de las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación al tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares (531 de puntaje), con un nivel de aplicación medio que contempla preguntas como: *cuando tengo un problema en casa dialogo con mi familia para buscar una solución, cuando tengo un problema familiar me gusta platicar con mis compañeros de trabajo sobre mi problemáticas*, después se encuentra la categoría 4 con las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con las decisiones que puede tomar en su trabajo (695 de puntaje) con un nivel de aplicación bajo en donde se encuentran preguntas como: *me gusta decir la verdad sobre algún faltante de dinero ya que la caja registradora estaba a mi cargo, si se percata que un compañero estas roban usted deja pasar la situación, entre otras, posteriormente se encuentra la categoría 5 con las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la capacitación e información que recibe el colaborador de frutas y verduras sobre su trabajo (560 de puntaje), con un **nivel de aplicación muy bajo** en donde se encuentran preguntas como: *recibí capacitación de inducción a mi puesto de trabajo, recibo capacitación**

*constante por parte de la empresa de manera constante para mejorar mi trabajo, después se encuentra la categoría 6 con las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con sus compañeros de trabajo y su jefe.(469 de puntaje)con un nivel de aplicación bajo, que contemplan preguntas como: expreso de manera tranquila y respetuosa mis ideas, hago saber mis inquietudes dialogando con mis compañeros y la categoría 7 que son las medidas de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la atención a clientes y usuarios(434 de puntaje) con un nivel de aplicación medio, que contempla preguntas como: cuando debo atender a un cliente que se encuentra molesto lo saludo respetuosamente, entre otras*

Por lo que aunque hay medidas que se realizan con mayor frecuencia, podrían no ser las apropiadas debido a los resultados obtenidos en el instrumento de identificación de riesgos psicosociales por lo que habría que reforzarse la prevención de este tipo de riesgos y la implementación de medidas que disminuyan la presencia de riesgos psicosociales

El siguiente cuadro muestra las medidas de protección ante un riesgo psicosocial.

Tabla 15.

*Medidas de protección por categoría.*

Categoría	Medidas de seguridad
1	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a la cantidad de trabajo el ritmo de trabajo.
2	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a las actividades que realiza en el trabajo y las responsabilidades.
3	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación al tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares
4	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con las decisiones que puede tomar en su trabajo.
5	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la capacitación e información que recibe el cajero sobre su trabajo.

- 6 Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con sus compañeros de trabajo y su jefe.
- 7 Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la atención a clientes y usuarios.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FaCiCo. Lic. Trabajo Social 2018.

Tabla 16.

*Medidas de seguridad identificadas en cajeros de Operadora de Negocios Crucero S.A de C.V, Alfredo del Mazo.*

z<Categoría	Factor	Calificación obtenida	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>1</b>	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a la cantidad de trabajo el ritmo de trabajo.	Calificación Individual	25 a 20	20 a 15	15 a 10	10 a 5	Menor a 5
		Calificación grupal (34 cajeros)	850 a 680	680 a 510	510 a 340	340 a 170	170
	Calificación obtenida por los cajeros				479		
<b>2</b>	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación a las actividades que realiza en el trabajo y las responsabilidades.	Calificación Individual	25 a 20	20 a 15	15 a 10	10 a 5	Menor a 5
		Calificación grupal (34 cajeros)	850 a 680	680 a 510	510 a 340	340 a 170	170

Calificación obtenida por los cajeros

593

<b>3</b>	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación al tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares	Calificación Individual Calificación grupal (34 cajeros)	25 a 20 20 850 a 680 680	20 a 15 15 680 a 510 510	15 a 10 10 510 a 340 340	10 a 5 5 340 a 170 170	Menor a 5 a 5 170
<b>4</b>	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con las decisiones que puede tomar en su trabajo.	Calificación Individual Calificación grupal (34 cajeros).	30 a 24 24 1020 a 816 816	24 a 18 18 816 a 612 612 a	18 a 12 12 612 a 408 408	12 a 6 6 408 a 204 204	Menor a 6 a 6 204

Calificación obtenida por los cajeros

695

<b>5</b>	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la capacitación e información que recibe el cajero sobre su trabajo.	Calificación Individual Calificación grupal (34 cajeros)	20 a 16 16 680 a 544 544	16 a 12 12 544 a 408 408	12 a 8 8 408 a 272 272	8 a 4 4 272 a 136 136	Menor a 4 a 4 136
----------	--	---	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------

Calificación obtenida por los cajeros

560

6	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con sus compañeros de trabajo y su jefe.	Calificación Individual	20 a	16 a	12 a	8 a	Menor
			16	12	8	4	a 4
		Calificación grupal (34 cajeros)	680 a	544 a			
			544	408		272 a	136
					408 a		
					272		
	Calificación obtenida por los cajeros			469			

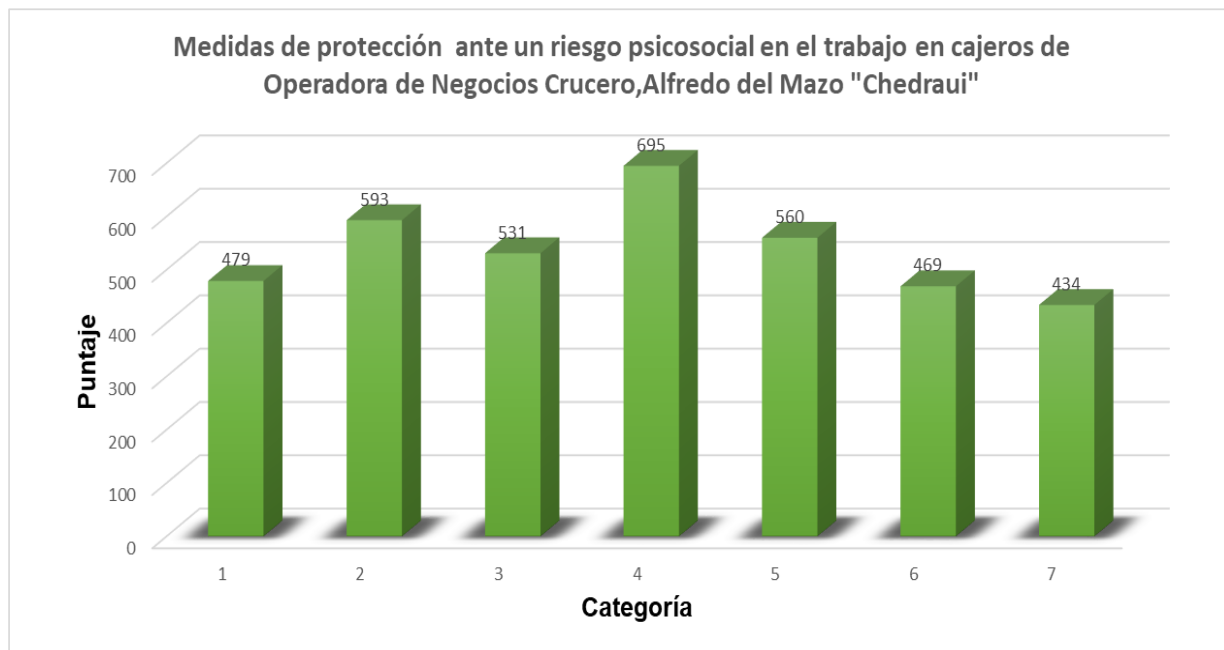
7	Medida de seguridad ante un riesgo psicosocial con relación con la atención a clientes y usuarios.	Calificación Individual	20 a	16 a	12 a	8 a	Menor
			16	12	8	4	a 4
		Calificación grupal (34 cajeros)	680 a	544 a	408 a	272 a	136
			544	408	272	136	
	Calificación obtenida por los cajeros		434				

Interpretación: La anterior muestra la sumatoria de cada categoría en este sentido a las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo, en donde se sumaron las cantidades de cada instrumento por categoría en donde se le otorgó a cada uno un nombre específico, la tabla muestra cuales son las medidas con mayor puntaje en este

sentido significa que son las más utilizadas y a las de menor puntaje son las menos utilizadas con relación la prevención de un riesgo psicosocial.

Fuente: Elaboración propia. Protocolo de tesis. FACICO. Lic. Trabajo Social 2019.

Figura 3. Medidas de protección ante un riesgo psicosocial.



Interpretación: La gráfica muestra los resultados a partir de la aplicación del instrumento “Cuestionario para conocer las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo”, en donde la población fueron cajeros de Operadora de Negocios Crucero S.A de C.V.

Fuente: Elaboración propia, Protocolo de tesis. FACICO Lic. Trabajo Social 2019.



## Conclusiones

Se encontró que la edad de los cajeros entrevistados de la empresa es de entre los 21 y 30 años, que el tiempo que llevan de antigüedad en Operadora de Negocios Crucero S. A de C.V, Alfredo del mazo va desde 1 día hasta 10 años y el tiempo que llevan laborando en el puesto va desde los 22 días hasta los 9 años, que más de la mitad son solteros y un tercio casados, un 61.8% son mujeres y el 38.2% hombres y que el 64% de ellos tiene como escolaridad mínima la preparatoria, como lo establece la Clasificación internacional de ocupaciones 08 que establece que para este puesto la escolaridad requerida es preparatoria por la complejidad matemática que requieren para realizar sus funciones.

De entre 4 categorías de riesgo psicosocial presentaron riesgo alto de factores propios de la actividad que contempla: la carga de trabajo, el control sobre las actividades del trabajo, ritmos de trabajo, carga mental, emocional, responsabilidad, actividades contradictorias, autonomía del trabajo y falta de capacitación. Un riesgo medio en factor denominado organización del tiempo de trabajo que incluye: la jornada de trabajo (extensas), influencia del trabajo fuera del centro laboral (familia).

De acuerdo a las medidas de seguridad que realizan los trabajadores predomino: las medidas de seguridad que realizan se encaminan a controlar las actividades y la autonomía del trabajo, así como para mejorar las condiciones de ambiente en el trabajo. En el resto de los factores (carga de trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, y la violencia laboral) no realizan medidas de seguridad y protección para reducir éstos riesgos psicosociales.

En conclusión, los trabajadores presentan factores de riesgo relacionados a la actividad inmediata pues reconocen ser un factor de riesgo psicosocial y además realizan acciones para contrarrestar, aunque esto no necesariamente signifique que les dé resultado.

Se propone estrategias de acción desde el punto de vista de trabajo social laboral para que los tomadores de decisiones en el Chedraui realicen las acciones pertinentes y reduzcan estos riesgos y ausentismo laboral.

De acuerdo a los resultados arrojados por este trabajo de investigación el tipo de medidas que deben implementarse deben de ser orientadas a revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención en donde por supuesto las medidas de protección que la empresa obtuvo con mayor puntaje también deben de ser contempladas, en donde se le dará un mayor enfoque a las medidas de protección con menor puntaje ya que son las que los “cajeros” no utilizan o llevan a cabo.

El grupo de cajeros entrevistados es heterogéneo en edad, lo que en comparación con los datos del IMSS nos indica que los trabajadores jóvenes corren más riesgo de accidentes y enfermedades de trabajo, por lo que las acciones de prevención y atención deben enfocarse a los rangos de edad jóvenes.

Así mismo en la empresa parece ser que hay mucha movilidad de trabajadores pues la antigüedad es de pocos días o años, aun cuando la empresa tiene más de 30 años de haberse instalado.

## **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL: ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN QUE DISMINUYAN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y FOMENTEN SUS MEDIDAS DE PREVENCIÓN EN CAJEROS DE OPERADORA DE NEGOCIOS CRUCERO S.A DE C.V, ALFREDO DEL MAZO.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación presentado con anterioridad se presentan las siguientes estrategias y líneas de acción que buscan disminuir los factores de riesgo psicosocial y fomentar medidas de prevención de este tipo de riesgos prevalentes en cajeros de Operadora de Negocios de Negocios S.A de C.V, Alfredo del Mazo

Por lo que se dará a conocer un cronograma de actividades, en dónde se plasman las estrategias y / o líneas de acción de manera general, el tiempo de duración, la modalidad, el contenido de talleres, cursos o actividades que conlleva cada estrategia o línea de acción, así como el periodo en el que debe implementarse, si va dirigido a supervisores o cajeros o ambos, aunque cabe decir que en estas acciones y estrategias se ve envuelta la participación de Gerentes, subgerentes, la jefa del área de Recursos Humanos y el encargado del área de capacitación, ya que para el pleno funcionamiento de la empresa y la correcta ejecución de funciones de los trabajadores deben tener una comunicación asertiva con los líderes mencionados anteriormente.

Así mismo cabe decir que dicha estrategia de intervención será guiada en todo momento por el proceso de intervención de trabajo social grupal del autor Ezequiel Ander. Egg.

Tabla 17.

*Cronograma de actividades de las estrategias y líneas de acción para disminuir factores de riesgos psicosociales*

Nombre de la estrategia o línea de acción.	Objetivo	Funciones y acciones del Trabajador Social (T.S).	Duración	Dirigido a:	Modalidad	Contenido y temáticas abordar.	Periodo de aplicación
1.-Árbol de problemas	Busca definir un solo problema como el principal de entre varios existentes, dando a conocer las causas y efectos de este para poder identificar cuáles podrían ser las posibles	El Trabajador Social hará uso de las dos primeras etapas metodológicas de trabajo social de grupo que son investigación y diagnóstico ya que realizará: 1.- Un árbol de problemas en él que identificará los principales	1 día	Gerentes Subgerentes Jefa del área de R.H. Cajeros supervisores	Presencial	Causa-efecto de los factores de riesgo psicosocial.	Semestral

---

soluciones.

problemas que  
afectan a la  
población, mismo  
que logrará  
realizar con  
apoyo de la  
investigación  
presentada  
anteriormente y  
de la  
interpretación de  
resultados  
obtenidos y así  
poder  
esquematizar en  
dicho árbol las  
posibles  
soluciones que  
pudieran  
disminuir y/o  
controlar dichas

---

2.-Outdoor Training o tiempo de calidad.	Busca reducir la carga mental, las cargas psicológicas emocionales, el estrés laboral y fomentar la convivencia familiar.	<p>problemáticas.</p> <p>El T.S empleará la etapa metodológica de planeación, ejecución y evaluación, así como de la función de la capacitación ya que proporcionará:</p> <p>1.-Un curso de tiempo de calidad que contemplará actividades de pintura, baile, canto y teatro que permitirán a los trabajadores compartir tiempo</p>	6 meses	Cajeros Superviso-res	Presencial	<p>1.-Rally de actividades de pintura, baile, gotcha, canto, teatro.</p> <p>2.-Partidos de futbol</p> <p>3.-Pequeñas excursiones.</p>	Semestral
--	---	--	---------	-----------------------	------------	---	-----------

junto para  
mejorar sus  
relaciones  
laborales y  
disminuir el  
estrés, mismas  
que se llevarán a  
cabo en la  
escuela para  
cajeros que forma  
parte de la  
institución.

2.-Planeara  
actividades  
deportivas de  
futbol y  
excursiones, lo  
cual hará junto  
con el encargado  
de R.H y  
administrativos

para cotizar precios, lugares y recursos disponibles y viables de la empresa para que les motiven a trabajar a la población objetivo de mejor manera, cuidando así su salud en el trabajo, haciendo uso de los recursos disponibles por dicha institución.

3.-Buenas prácticas para mejorar el	Busca mejorar el bienestar físico y psíquico de los cajeros	El T.S empleará la etapa metodológica de planeación,	4 horas (una hora por	Supervisores Cajeros	Presencial	Curso-taller con cada una de las siguientes	Diariamente.
-------------------------------------	---	--	-----------------------	----------------------	------------	---	--------------



bienestar laboral	para ayudar a la productividad del puesto en el trabajo, sin descuidar o poner en riesgo su salud, disminuyendo a su vez la posibilidad de desarrollar alguna enfermedad o accidente de trabajo, puede considerarse un ambiente de trabajo digno para los que trabajan en la empresa.	ejecución y evaluación, así como de la función de la capacitación ya que realizará: 1.-un curso-taller en dónde dará a conocer las técnicas mencionadas en el punto 1, anexando así la capacitación de micro pausas activas a cajeros y supervisores para que estos aprendan aplicarlas cuando lo requieran	temática) .	temáticas y técnicas 1.- Técnicas de bioenergética . 2.-Técnicas de hidratación. 3.-Técnicas de relajación 4.-Técnicas de atención y concentración Ejecución de: 5.- Micropausas activas en su labor diaria. Facilitar:
----------------------	---	--	----------------	---

dentro de su  
jornada laboral,  
así como en su  
vida familiar y  
personal para  
que de ese modo  
logren controlar el  
cansancio, estrés  
y cuiden su salud  
en todo  
momento,  
permitiéndoles  
desarrollar sus  
actividades de  
mejor manera.

2.-Al finalizar el  
curso-taller  
realizará una  
evaluación de las  
temáticas  
abordadas para

6.-  
Membresías  
a Gimnasio.  
7.-sillón para  
masajes.

conocer lo  
aprendido por los  
trabajadores.

3.-El T.S junto  
con el encargado  
del área de R.H  
buscaran  
diversas  
membresías para  
que sus  
trabajadores  
puedan ir al  
gimnasio de  
manera barata o  
gratuita y  
gestionará un  
sillón para  
masajes del que  
puedan gozar los  
trabajadores, en  
su hora de

		comida en su lugar de trabajo.					
4.-Curso-taller de Inteligencia emocional	Busca abatir la carga mental y psicológicas emocionales, dando herramientas a cajeros y supervisores para poder afrontar problemas de índole personal sin interferir en sus actividades laborales.	El T.S.- manejará la etapa metodológica de planeación, ejecución y evaluación, así como de la función de la capacitación ya que realizará: 1.- Un curso-taller en el que proporcionara a supervisores y cajeros información acerca de las emociones y el control de estas,	6 horas	Supervisores Cajeros	Presencial	Temáticas: 1.-Emociones positivas y negativas. 2.-Control de emociones. 3.-Tecnicas de control de emociones.	Bimestral

así como de técnicas que pueden favorecer a este control.

2.- Realizará ejercicios y proporcionará ejemplos de la vida cotidiana para la mejor comprensión de dichas temáticas.

3.-Al finalizar el curso-taller realizará una evaluación de las temáticas abordadas para conocer lo aprendido por los trabajadores.

5.-Curso-taller de Clima laboral.	Busca mejorar los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar, de relacionarse con su persona, la empresa y su equipo de trabajo así mismo mejora el ambiente laboral y disminuye el riesgo psicosocial en los factores propios de la actividad.	El T.S empleará la etapa metodológica de planeación, ejecución y evaluación, así como de la función de la capacitación ya que facilitará: 1.- Un curso-taller en el que proporcionara a supervisores y cajeros información acerca de cómo favorecer un clima laboral a través de una comunicación	8 horas	Cajeros Supervisores	Presencial Virtual	1.-Trabajo en equipo 2.- Comunicación organizacional 3.-Liderazgo 4.Comunicación efectiva 5.-Potenciar la capacidad de relación, comunicación e influencia 6.-Aprender a evitar y afrontar conflictos y como alcanzar	Trimestral
-----------------------------------	---	--	---------	----------------------	--------------------	--	------------

asertiva, de cómo  
aprender a evitar  
y afrontar  
conflictos y como  
alcanzar  
acuerdos  
laborales.

2.- Realizará  
ejercicios y  
proporcionará  
ejemplos de la  
vida cotidiana  
para la mejor  
comprensión de  
dichas temáticas.

3.-Al finalizar el  
curso-taller  
realizará una  
evaluación de las  
temáticas  
abordadas para

acuerdos.

		conocer lo aprendido por los trabajadores.					
6.- Empowerme nt	Empoderar a los empleados y delimitar las responsabilidades que le corresponden, ayudando a mejorar su organización.	El T.S empleará la etapa metodológica de planeación, ejecución y evaluación, así como de la función de la capacitación ya que ejecutará: 1.-Un curso-taller en que dará a conocer información acerca de cómo ejecutar un liderazgo positivo y de cómo	4 horas (dos por temática)	Gerentes, subgerentes Jefa del área de R.H Supervisores Cajeros	Presencial	1.-Curso- taller- de liderazgo positivo 2.-Curso- taller- motivación	Bimestral



motivar a los  
trabajadores en  
los centros de  
trabajo a  
gerentes,  
subgerentes, jefa  
del área de R.H,  
supervisores y  
cajeros para  
empoderarlos y  
delimitar  
responsabilidades  
y funciones.

2.- Realizará  
ejercicios y  
proporcionará  
ejemplos de la  
vida cotidiana  
para la mejor  
comprensión de  
dichas temáticas.

3.-Al finalizar el curso-taller realizará una evaluación de las temáticas abordadas para conocer lo aprendido por los trabajadores.

4.-El trabajador Social, encargado de capacitación y RH realizarán mesas redondas para conocer las necesidades y atenderlas de la mejor forma.

Continuo

Encargado del área de capacitación.  
Supervisores  
Cajeros

3.-Realizar mesas redondas. Atender necesidades reales de los cajeros  
Mejorar las formas de ejecución del reconocimiento laboral.

Diariamente.

Manejar  
Incentivos  
como:  
Dar un día de  
descanso al  
que venda  
más  
recargas,  
boletos de  
lotería,  
artículos de  
promoción, al  
que tenga  
mayor  
productividad  
-eficiencia.  
Acceso a un  
ambiente  
físico  
adecuado  
Monitoreo de

actividades y funciones.

7.-Dar una revisión al plan anual de capacitación	Busca que la capacitación conlleve procesos que sean sencillos de aprender y poco tediosos para el personal para que de este modo el tiempo de capacitación abarque más que las funciones propias de la actividad, sino también las	1.-El trabajador social hará uso de la evaluación para determinar si deben realizarse cambios al proceso de capacitación de acuerdo a los resultados obtenidos al culminar la capacitación anual anterior. 2.-El trabajador Social, encargado de capacitación y	El establecido por la empresa.	Cajeros supervisores	Presencial y virtual	1.-El establecido por la empresa.	Anual
---	---	--	--------------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------------------	-------

estrategias y líneas de acción mencionadas anteriormente, para evitar la capacitación limitada y la presencia de factores de riesgo psicosocial que podrían llevar a la empresa a la quiebra.

RH harán una revisión al plan anual de capacitación para valorar si todos los elementos que le conforman son los más adecuados y poder incorporar a las capacitaciones las actividades descritas en esta carta descriptiva para así brindar una mejor capacitación a los trabajadores.

8.- Realizar una revisión	Mejorar los criterios de	1.-El trabajador Social y el	Indefinid o	Presencial y virtual	1.-Estudio Socioeconóm	Semestral
---------------------------	--------------------------	------------------------------	-------------	----------------------	------------------------	-----------

---

a los criterios de selección y reclutamiento de personal

selección de personal, tomando en cuenta aspectos sociales que pudieran influir en la deserción de personal.

encargado de R.H deberán valorar si los criterios de selección de personal están cumpliendo con el objetivo y las necesidades de la empresa y de acuerdo a ello buscar estrategias de capacitación y motivación de acuerdo a la población trabajadora.

ico.

**Figura 4. Gráfico del árbol de problemas realizado.**



## Referencias Bibliográficas

- ACHS. (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales. Chile. Asociación chilena de seguridad Recuperado de [https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual\\_Riesgos\\_Psicosociales.pdf](https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf)
- Adrian, M. R. (2006). Bartolomé de las casas, política y Liberación. Intersedes:Revista de las Sedes Regionales, VII(12), 1-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/666/66612867016.pdf>
- Anónimo. (2019). Trabajo. Chile. Etimología del trabajo Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?trabajo>
- Alastrusey.J.C. (2012). La salud mental de las y los trabajadores. Madrid. OSALAN Recuperado de [https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf)
- Álvarez, E., Gómez, S., Muñoz, I., Navarrete, E., Riveros, M.E., Rueda, L., Salgado, P., Sepúlveda, R. y Valdebenito, A. (2010). Definición y desarrollo del concepto de ocupación: ensayo sobre la experiencia de construcción teórica desde una identidad local. Recuperado del sitio de internet de la Universidad de Chile, repositorio: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129456/Definicion-y-desarrollo-del-concepto-de-ocupacion.pdf?sequence=1>
- Andalucía (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, 11.
- Arias W.L.G. (2012). Revisión de la Salud Ocupacional y la Seguridad Industrial. Revista Cubana de Salud y Trabajo 2012;13(39), 48.
- Balcazar, G.A. (2013). Investigación Cualitativa. Toluca, México: UAEM.
- Burrows, D. M. (2007). El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo: Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad. Chile: Asociación Chilena de Seguridad.
- CIUO-08. (2008). Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones 2008 (CIUO-08). Argentina. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) Recuperado de <https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/menusuperior/eph/CIUO-08.pdf>



- Chedraui, G. c. (2018). Grupo comercial Chedraui. Obtenido de Grupo comercial Chedraui: <http://grupochedraui.com.mx/historia/>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 05 de febrero de 1917. Recuperado de [https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2019-03/CPEUM\\_26032019.pdf](https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2019-03/CPEUM_26032019.pdf)
- Díaz, R. S. (2005). Programa de la Especialidad DE LA medicina del Trabajo. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo y Ministerio de Educación y Cultura.
- Díaz G. O (2015). Ley Federal del Trabajo. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044\\_Ley\\_Federal\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf)
- Escuela Nacional de Trabajo Social (2009). ¿Qué es el Trabajo Social?, México. Recuperado de <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html#>
- EU-OSHA, . (2015). Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Scielo, (18), 1,
- Expósito, C. B. (sin fecha). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada, 84-85.
- Federación Internacional de Trabajo Social- FITS, (2014). Definición global de Trabajo Social. Melbourne. Foro todo Trabajo Social Recuperado de <https://todotrabajosocial.foroactivo.com/t1746-nueva-definicion-trabajosocial-asamblea-general-de-la-fits-2014>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Salud Pública, 239-240.
- Hezkuntza S . (Sin fecha). Accidentes de trabajo. Gobierno Vasco. Departamento de Educación Recuperado de [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/accidentes\\_trabajo/es\\_sprl/adjuntos/definicion\\_y\\_causas\\_es.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/accidentes_trabajo/es_sprl/adjuntos/definicion_y_causas_es.pdf)
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (2012). Riesgos y Medidas Ergonómicas de caja de Supermercado. Murcia. Región de Murcia e Instituto de Seguridad y Salud Laboral Recuperado de <file:///C:/Users/HP-CLIENTES/Downloads/86362-FD87pdf.pdf>

- ISATUR. (2010). ISATUR. Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm)
- Jiménez, & Baéz, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 5.
- León, B. M. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Mancera. M. (Sin fecha). Hacia una investigación de accidentes e incidentes. Anónimo. MANCERA, seguridad y salud en el trabajo LTDA Recuperado de <http://manceras.com.co/artaccidentincident.pdf>
- Maya, E. (2014). Investigación y técnicas de Investigación. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- México, C. (sin fecha). CCESMI México. Recuperado el 06 de Abril de 2018, de CCESMI México. Recuperado de [https://www.ccesmi-saludocupacional.com/quienes-somos?gclid=EAlaIQobChMItnac8oiG2wIV04uzCh1gwA8XEAYASAAEgKpB\\_D\\_BwE](https://www.ccesmi-saludocupacional.com/quienes-somos?gclid=EAlaIQobChMItnac8oiG2wIV04uzCh1gwA8XEAYASAAEgKpB_D_BwE).
- Ministerio de Salud, D. G. (2005). Manual de Salud Ocupacional. Perú: DIGESA, Panamericana de Salud, Ministerio de Salud. Recuperado de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)
- Ministerio de Trabajo, E. (2014). Ministerio de trabajo, empleo. Obtenido de MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_248685.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf).
- Mogica, L. J. (2011). Tipos de empleo. Hidalgo: Universidad Autónoma de Hidalgo.
- Muñoz, D. (. (S/F). La Salud Mental en México. En D. (. Muñoz, La salud Mental en México (págs. 4-7). México: Camara de Diputados LIX Legislatura.
- Navarro, A. M. (2015). El arte de la prevención y la seguridad laboral en Europa. Europa: European Trade Unión Institute.
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio. España: CEIL-CONICET

Newmán, D. A. (2012). Organización del Trabajo y dispositivos de control en el sector automotriz: el toyonismo como sistema complejo de racionalización. Argentina: Trabajo y Sociedad.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 24 de noviembre de 2008. Recuperado de <http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/noms/Nom-001.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos. 09 de diciembre de 2010. Recuperado de <http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/nom/33.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-003-STPS-1999, Actividades agrícolas- Uso de insumos fitosanitarios o. México, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 28 de diciembre de 1999. Recuperado de <http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/noms/Nom-003.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en. México, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 31 de mayo de 1999. Recuperado de <http://www.cucba.udg.mx/sites/default/files/proteccioncivil/normatividad/NOM-004-STPS-1999.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 02 de febrero de 1999. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5487743&fecha=22/06/2017](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5487743&fecha=22/06/2017)

Norma Oficial Mexicana NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales-condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 11 de septiembre de 2014. Recuperado de <http://stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-006.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura. . México. Diario Oficial de la federación, Estados Unidos

Mexicanos, 24 de marzo de 2011. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-009.pdf>

NORMA Oficial Mexicana NOM-015-STPS-2001, Condiciones térmicas elevadas o abatidas-Condiciones de. México. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 14 de junio de 2002. Recuperado de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=728016&fecha=14/06/2002](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=728016&fecha=14/06/2002)

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los. México. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 09 de diciembre de 2008. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-017.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de. México, Diario Oficial de la federación, , Estados Unidos Mexicanos, 11 de noviembre de 2015. Recuperado de

Norma Oficial Mexicana NOM- NOM-020-STPS-2011, Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 27 de diciembre de 2011. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5229908&fecha=27/12/2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5229908&fecha=27/12/2011)

Norma Oficial Mexicana NOM-022-STPS-2008, Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de. México. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 07 de noviembre de 2008. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5068020&fecha=07/11/2008](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5068020&fecha=07/11/2008)

Norma Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de. México, Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 29 de diciembre de 2011. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5227363&fecha=29/12/2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5227363&fecha=29/12/2011)

Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajoFunciones. México. Diario Oficial de la federación, Estados Unidos Mexicanos, 22 de diciembre de 2009.

Norma Oficial Mexicana NOM-033-STPS-2015, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en espacios confinados. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos

Mexicanos, 31 de agosto de 2015. Recuperado de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5405659&fecha=31/08/2015](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5405659&fecha=31/08/2015)

Norma Oficial Mexicana 035, PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROYNOM035STPS2016, Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial, 26 de octubre de 2016. Recuperado de

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, Estados Unidos Mexicanos, 27 de octubre de 2018. Recuperado de [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)

Ojeda, C. (2017). Manual de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de [http://www.infotehvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/julio\\_2017/05072017/manual-sst.pdf](http://www.infotehvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pdf).

OMS. (2017). Concepto de Salud Mental. Ginebra: Oms.

Organización Mundial de la Salud. (2019). Factores de riesgo. 21/09/2019, de OMS Sitio Recuperado de [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/)

Organización Internacional del Trabajo. (2019). La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo cada año. Naciones Unidas. OIT Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008562/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang-es/index.htm)

Organización Panamericana de la Salud. (Sin fecha). Indicadores de salud: Aspectos conceptuales y operativos (Sección 1). Washington. OPS/OMS Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14401:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-1&Itemid=0&limitstart=1&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14401:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-1&Itemid=0&limitstart=1&lang=es)

OMS. (2017). Concepto de Salud Mental. Ginebra: OMS.

Otzen, T & Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. SCIELO, (35),227-232.

Palacios M.A. (1999). NORMA Oficial Mexicana NOM-003-STPS-1999, Actividades agrícolas-Uso de insumos fitosanitarios o. México: Diario Oficial.

- Palacios M.A. (1999). NORMA Oficial Mexicana NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en. México: Diario Oficial. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-004.pdf>
- Pérez, L y Díaz. Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. Revista Eleuthera, 10, 121-145.
- Prieto Solano, C., & Romero Cubillos, M. (2009). Una opción para leer la intervención del Trabajo Social. Tendencias y Retos, 81-82.
- PROENSALUD. (2014). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Medellín. PROENSALUD, profesionales en salud sindicato, gremio Recuperado de <https://docplayer.es/7982381-Sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst.html>
- Raya, E. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. Documentos de Trabajo Social DTS, (25), 338-356,
- Rebbit, D. (2014). El poder de las Piramides. Althabasca: Gestión de la Seguridad.
- Román, P. P. (2016). En México, hasta el 60% de trabajadores de la salud padece estrés laboral. Dirección General de Comunicación Social, Boletín UNAM, 1.
- Ruíz, M. T. (sin fecha). Hacia una investigación de Accidentes e Incidentes. Bogotá: Mancera, Seguridad y Salud en el Trabajo LTDA.
- Sahier, D. J. (Sin fecha). Guía Laboral sobre Salud Mental. Europa: ENWHP.
- Solorzano O.A. (2014). Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgos para análisis de peligrosidad. Costa Rica: Sector Agro Alimentario.
- Sucre, A. J. (2012). Historia de la Salud Ocupacional. Caracas: República Bolivariana de Venezuela.
- Valencia, I. (Sin fecha). Instituto de Biomecánica de Valencia. Recuperado el 02 de Abril de 2018, de Instituto de Biomecánica de Valencia: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/1-documentos-de-introduccion/505-las-consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales.html>.
- Velez R.J. (2011). NORMA Oficial Mexicana NOM-020-STPS-2011, Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y. México: Diario Oficial. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/Nom-020.pdf>

Velez R.J. (2011). NORMA Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de. México: Diario Oficial. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5227363&fecha=29/12/2011](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5227363&fecha=29/12/2011)

Social, E. N. (sin fecha). Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://www.trabajosocial.unam.mx/queestsocial.html>

Social, F. I. ( 2014). Definición Global del Trabajo Social. Obtenido de Definición Global del Trabajo Social: <http://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>.

Social, S. d. (2017). Norma Oficial 000-19. México: Gaceta de Gobierno.

# Anexos



## Anexo 1. Ficha de identificación del cajero

### DATOS GENERALES

Edad:            Edo. Civil:                            Turno:            Escolaridad:

Fecha:

### HISTORIA LABORAL:

Anteriormente ¿Dónde laboraba y cuáles eran sus funciones?

¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta empresa?

¿Cuánto tiempo lleva laborando como cajero?

## Anexo 2. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo

Instrucciones: 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

---

---

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
--	---------	-----------------	------------------	---------------	-------

---

23 Me informan con claridad  
cuáles son mis funciones  
Me explican claramente

24 los resultados que debo  
obtener en mi trabajo  
Me informan con quién

25 puedo resolver problemas  
o asuntos de trabajo  
Me permiten asistir a

26 capacitaciones  
relacionadas con mi  
trabajo

27 Recibo capacitación útil  
para hacer mi trabajo

---

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones Mi jefe ayuda a solucionar					
29	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 Mis compañeros de trabajo					
32	me ayudan cuando tengo dificultades En mi trabajo puedo					
33	expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo Recibo burlas, calumnias,					
35	difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones Se ignora mi presencia o se me					
36	excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones Se manipulan las situaciones					
37	de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador Se ignoran mis éxitos					

- 38 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 se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.**

**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					

---

### **Anexo 3. Cuestionario para conocer las medidas de protección ante un riesgo psicosocial en el trabajo.**

Instrucciones: Lee cada una de las siguientes preguntas y marca con una “x” la opción que mejor responda según las medidas de protección que utilices.

#### **A. Condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo**

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 Al momento de tener una fila larga para cobrar algunos productos ingiero agua o algún dulce para desestresarme.					
2 Cuando tengo una fila larga para cobrar los productos me presiono.					
3 Organizo mi tiempo para poder realizar todas mis actividades y terminar mi jornada satisfactoriamente.					
4 Realizo técnicas de relajación, meditación y/o algún ejercicio.					
5 Cuando tengo una fila grande para cobrar algún producto le pido apoyo a alguno de mis compañeros.					



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

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6					
7					
8					
9					
10					

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

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

- 11 Cuando tengo un problema en casa dialogo con mi familia para buscar una solución.
- 12 Cuando tengo un problema familiar me gusta platicar con mis compañeros de trabajo sobre mi problemática.
- 13 No asisto al trabajo cuando tengo un problema familiar ya que primero es mi familia.
- 14 Cuando surge un problema familiar le comento a mi supervisor para que me entienda y pueda faltar al trabajo.
- 15 Realizo mis actividades, aunque tenga sueño.

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

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16 Cuando tengo que comprobar si el balance de la caja registradora es el correcto pido apoyo de mi supervisor.					
17 Me gusta decir la verdad sobre un faltante de dinero, ya que la caja registradora estaba a mi cargo.					

- 18 Si llega a suceder una situación de algún faltante de dinero de la caja registradora me deslindo del problema.
- 19 Cuando estoy cobrando algún producto, me gusta poner mucha atención en lo que realizo.
- 20 Si se percata de que un compañero está robando usted deja pasar la situación.
- 21 Sorprende a un compañero tomando algún producto enseguida lo reporta con su supervisor.

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

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22 Recibí capacitación de inducción para mi puesto de trabajo					
23 Recibo capacitación por parte de la empresa de manera constante para mejorar mi trabajo					
24 El área de capacitación me proporcione					

información clara y detallada acerca del proceso de cobro de mercancía

25 Mis jefes me proporcionan diversas estrategias para realizar mis actividades cobro

---

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

Pregunta	Siem pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
26 Expresó de manera respetuosa y tranquila mis ideas.					
27 Hago saber mis inquietudes dialogando con mis compañeros.					
28 Si tengo algún conflicto con mis compañeros me dirijo a mi jefe de recursos humanos para que me oriente.					
29 Si tengo algún conflicto con mis compañeros y jefes le grito y hablo mal para solucionarlo.					

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

30 Pregunta	Siem	Casi	Algunas	Casi	Nunc
-------------	------	------	---------	------	------

---

pre siempre veces nunc a  
a

---

- 31 Cuando debó atender a un cliente que se encuentra molesto, lo saludo respetuosamente.
- 32 Cuando debó atender a un cliente que se encuentra molesto le grito y hablo mal.
- 33 Cuando tengo problemas familiares no prestó la misma atención a los usuarios a la hora de cobrar
- 34 No importa si tengo un problema familiar, siempre atiendo a los clientes de manera educada y respetuosa.
-