



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CAMPUS I
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



Diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa
Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.

TESIS

Que para obtener el grado de
**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON TERMINAL EN DIRECCIÓN
DE NEGOCIOS**

Presenta

Diana Laura Montes Ochoa A140217

Directora de Tesis

Dra. Isis Mandujano Domínguez

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Octubre de 2022



COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 02 de septiembre de 2022.
Oficio No. D/CIP/TIP/313/2022.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

C. DIANA LAURA MONTES OCHOA
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS.
PRESENTE

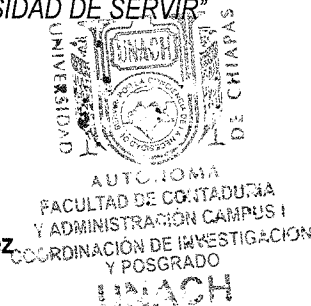
Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO DEL SOCONUSCO, S.A. DE C.V.** Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha abril 09 de 2022, suscrito por la Dra. Isis Mandujano Domínguez, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

Dra. Blanca Esthela Montoya Ramírez
Encargada de la Coordinación



C.c.p. Archivo Minutario
*BEMR/ssg



FFCA-147





Código: FO-113-05-05

Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) Diana Laura Montes Ochoa,
Autor (a) de la tesis bajo el título de “ Diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. ”
presentada y aprobada en el año 2022 como requisito para obtener el título o grado de maestra en Administración con Terminal en Dirección de Negocios, autorizo a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 05 días del mes de Septiembre del año 2022.

Diana Laura Montes Ochoa

Nombre y firma del Tesista o Tesistas

ÍNDICE

Índice de figuras, tablas y gráficos	6
Agradecimientos	9
Resumen capitular.....	10
Introducción.....	11
Parte I. Marco teórico.....	12
Capítulo 1. Marco teórico.....	12
1.1. La conducta humana en las organizaciones.....	12
1.1.1. Reciprocidad entre individuo y organización.....	14
1.1.2. La naturaleza de las actitudes del empleado.	15
1.1.3. Efectos de las actitudes del empleado.	18
1.2. Factores psicosociales.....	21
1.2.1. Antecedentes del concepto.	24
1.2.2. Clasificación de los factores psicosociales.....	26
1.2.2.1. Autonomía.	28
1.2.2.2. Contenido del trabajo.....	29
1.2.2.3. Monotonía.....	29
1.2.2.4. Carga y ritmo de trabajo.	30
1.2.2.5. Horarios.	32
1.2.2.6. Pausas y descansos.	32
1.2.2.7. Control.....	33
1.2.2.8. Ambiente y equipos.	34

1.2.2.9. Comunicación en el trabajo.	34
1.2.2.10. Estilo de mando.....	35
1.2.2.11. Relaciones interpersonales.....	36
1.2.2.12. Rol en la organización.	37
1.2.2.13. Desarrollo de carreras.	39
1.2.2.14. Relación trabajo – familia.....	40
1.2.2.15. Seguridad contractual.....	40
1.2.3. Consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo.	41
1.2.4. Condiciones psicosociales en la vida laboral actual.....	43
1.2.5. Evaluación de los factores psicosociales.....	45
1.2.6. Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial.	47
Parte II. Estudio de campo	50
Capítulo 2. Contextualización con el objeto de estudio.	50
2.1. Datos generales.....	50
2.2. Antecedentes de la empresa.....	50
2.3. Organigrama.	52
2.4. Misión.....	53
2.5. Visión.....	53
2.6. Objetivos.....	53
2.6.1. Objetivos generales.	54
2.6.2. Objetivos de calidad.....	54
2.7. Políticas.	55

2.7.1.	Políticas generales.....	55
2.7.2.	Políticas de calidad.....	56
Capítulo 3.	Metodología de la investigación.....	58
1.1.	Planteamiento del problema de investigación.....	58
1.2.	Objetivos de la investigación.....	63
1.2.1.	Objetivo general.....	63
1.2.2.	Objetivos específicos.....	63
1.3.	Pregunta de investigación.....	64
1.4.	Justificación del estudio.....	64
1.5.	Hipótesis.....	65
1.6.	Alcance de la investigación.....	65
1.7.	Delimitación de la investigación.....	66
1.8.	Variables.....	66
1.9.	Diseño de la investigación.....	67
1.10.	Definición de la población y selección de la muestra.....	68
1.10.1.	Definición de la población.....	68
1.10.2.	Selección de la muestra.....	69
1.11.	Recopilación de datos.....	71
1.11.1.	Instrumento de medición.....	71
1.11.2.	Escala de medición.....	81

Capítulo 4. Resultados del diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.	82
4.1. Análisis e interpretación de datos.	82
4.2. Método de evaluación del diagnóstico.	105
4.2.1. Procedimiento.	107
4.3. Resultados del diagnóstico.	110
Conclusiones	117
Recomendaciones	120
Referencias bibliográficas	122

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

Índice de figuras

Figura 1. Expectativas de las organizaciones y de las personas.	15
Figura 2. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT.	23
Figura 3. Clasificación de los factores psicosociales según la CEM.	26
Figura 4. Clasificación de los factores psicosociales según Cortés.	27
Figura 5. Factores psicosociales en el trabajo.	27
Figura 6. Aspectos sobre los que influye el rol y determinantes del rol.	39
Figura 7. Consecuencias y repercusiones de los factores psicosociales.	43
Figura 8. Fases de la evaluación de los factores psicosociales.	47
Figura 9. Organigrama de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.	52
Figura 10. Índice de incidencias del personal en el mes de octubre 2021.	61

Índice de tablas

Tabla 1. Orientaciones para evaluar los factores psicosociales.	46
Tabla 2. Datos generales de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.	50
Tabla 3. Resumen diario de incidencias de octubre 2021.	59
Tabla 4. Registro de incidencias por empleado del mes de octubre 2021.	60
Tabla 5. Descripción de variables de la investigación.	66
Tabla 6. Relación de trabajadores de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.	68
Tabla 7. Desarrollo de ítems.	72

Tabla 8. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso a.....	100
Tabla 9. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso b.....	100
Tabla 10. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso c.....	101
Tabla 11. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso d.....	102
Tabla 12. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso e.....	102
Tabla 13. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso f.....	103
Tabla 14. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso g.....	104
Tabla 15. Opciones de respuesta.....	107
Tabla 16. Valor de las opciones de respuesta.....	108
Tabla 17. Calificación general del cuestionario de factores psicosociales.....	109
Tabla 18. Calificación general del cuestionario de satisfacción en el trabajo.....	109
Tabla 19. Comparación de objetivos específicos y resultados obtenidos.....	110

Índice de gráficos

Gráfico 1. Sexo del personal.....	82
Gráfico 2. Edad del personal.....	83
Gráfico 3. Puesto del personal.....	83
Gráfico 4. Claridad de rol - ítem 1.....	84
Gráfico 5. Claridad de rol - ítem 2.....	85
Gráfico 6. Claridad de rol - ítem 3.....	86
Gráfico 7. Claridad de rol - ítem 4.....	87
Gráfico 8. Claridad de rol - ítem 5.....	88
Gráfico 9. Conflicto de rol - ítem 6.....	89

Gráfico 10. Conflicto de rol - ítem 7.....	90
Gráfico 11. Conflicto de rol - ítem 8.....	91
Gráfico 12. Conflicto de rol - ítem 9.....	92
Gráfico 13. Conflicto de rol - ítem 10.....	93
Gráfico 14. Sobrecarga de rol - ítem 11.....	94
Gráfico 15. Sobrecarga de rol - ítem 12.....	95
Gráfico 16. Sobrecarga de rol - ítem 13.....	96
Gráfico 17. Sobrecarga de rol - ítem 14.....	97
Gráfico 18. Sobrecarga de rol - ítem 15.....	98
Gráfico 19. Satisfacción en el trabajo - ítem 16.....	99



Agradecimientos

A Dios

Por guiar siempre mi camino, darme la oportunidad de crecer en todos los aspectos y permitirme concluir una etapa muy significativa en mi vida.

A mi familia

Por creer en mí y motivarme a ser mejor cada día, gracias infinitas por acompañarme siempre y ser mi apoyo incondicional, pero sobre todo por ser mi ejemplo a seguir. Todos mis logros se los debo a ustedes.

A mi directora de tesis

Le agradezco a la Dra. Isis Mandujano por asesorarme durante todo el proceso de elaboración de tesis, por compartir sus valiosos conocimientos y las herramientas necesarias, y principalmente por aportar a mi desarrollo profesional.

A la Universidad Autónoma de Chiapas

Gracias por recompensar los años de esfuerzo durante la carrera y concederme la oportunidad de estudiar una maestría dentro de la institución. Ha sido un placer formar parte nuevamente de esta magna casa de estudios.



Resumen capitular

La investigación se compone en el primer capítulo por el marco teórico, este abarca el tema principal de factores psicosociales para la comprensión del estudio. Presenta información que contribuye a entender como el medio ambiente de trabajo es un conjunto de factores que actúan sobre el hombre, y a su vez, como todos estos elementos interactúan e influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

En el segundo capítulo, describe el contexto del objeto de estudio a través de los antecedentes, la estructura organizacional, los objetivos, los valores y las políticas de calidad implementadas en la organización.

El tercer capítulo, indica la metodología para el desarrollo de la investigación, como lo es el planteamiento del problema, justificación, objetivos, alcances, hipótesis y variables. Asimismo, presenta el diseño de la investigación con la selección de la población y muestra, la formulación y aplicación de los instrumentos de medición.

En el cuarto capítulo, se analizan los resultados del instrumento de recolección de datos mediante gráficas e interpretaciones; se explican las guías que se retomaron para los métodos de evaluación de los ítems de la herramienta aplicada, el procedimiento de valoración y se elabora una retroalimentación de los resultados obtenidos con los objetivos planteados al inicio del estudio.

En último lugar, se plantean conclusiones y recomendaciones finales luego de la realización del trabajo de investigación. Y en el apartado final, se desglosan las referencias utilizadas que brindaron sustento al objeto de estudio.



Introducción

Hoy en día, el ámbito laboral es cada vez más demandante y exigente para las empresas, peso que recae sobre todo en los trabajadores, quienes tienen que adaptarse a las exigencias actuales, concentrando mayor grado de responsabilidad y cumplimiento de sus obligaciones. Muchas veces este contexto somete al trabajador a circunstancias que requieren elevar la carga de trabajo, rapidez para ejecutar las tareas, resolución efectiva de problemas y un nivel más alto de esfuerzo.

Por dicho motivo, el estudio de los factores psicosociales es un tema que está cobrando relevancia a nivel empresarial, cada día se suman más empresas que se preocupan e interesan por el bienestar y la seguridad de sus empleados. A partir de esto, han surgido normas para detectar a aquellos factores que afectan al personal o en su caso, para prevenir esta incidencia.

En México, se ha difundido una norma exclusiva de este tema, con la cual se pueda dar seguimiento a los factores psicosociales, propiciar medidas preventivas para formar un entorno favorable y contribuir a mejorar la calidad de vida laboral.

Esta investigación tiene como finalidad identificar cuáles son los aspectos que afectan laboralmente al trabajador y cómo esto influye en su comportamiento hacia la organización, reconociendo las variables que intervienen y cómo se relacionan con su ambiente. El análisis se enfoca en una empresa, que a pesar de llevar muchos años en el mercado, no cuenta con evaluaciones de ningún tipo. Por ende, este estudio constituirá el inicio de una cultura de identificación, prevención y compromiso para brindar óptimas condiciones de trabajo.



PARTE I. MARCO TEÓRICO

Capítulo 1. Marco teórico

En el presente capítulo se planteará la conceptualización asociada a la actitud de los empleados en las organizaciones y los factores psicosociales, exponiendo los conceptos que servirán de referencia para el estudio de esta investigación.

1.1. La conducta humana en las organizaciones.

Aunque las personas se puedan visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc., nunca se debe olvidar que las personas son personas, esto es, portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos personales, historias particulares, etc. La conducta de las personas presenta algunas características que menciona Chiavenato (2007a, pp. 65-66):

1. *El hombre es proactivo.* La conducta de las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones. De manera general, la conducta en las organizaciones está determinada tanto por la práctica organizacional como por el comportamiento proactivo (orientado hacia los objetivos personales) de los que intervienen en la organización.
2. *El hombre es social.* En los grupos o en las organizaciones, los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico y emplean sus relaciones con las demás personas para obtener información sobre sí mismos y sobre el ambiente en que viven. Los datos obtenidos constituyen una “realidad social” para aquellos que se basan en ella para probar y comparar sus propias capacidades, ideas y concepciones con objeto de



aumentar la comprensión de sí mismos. Además las relaciones sociales, más que cualquier otro factor, determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.

3. *El hombre tiene diferentes necesidades.* Un factor puede motivar la conducta de una persona hoy y puede no tener la fuerza suficiente para motivarla al día siguiente. Por otro lado, la conducta de las personas se ve influenciada simultáneamente por un gran número de necesidades que presentan valores y cantidades diferentes.
4. *El hombre percibe y evalúa.* La experiencia de la persona en su ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los distintos aspectos del ambiente, los evalúa en términos de sus experiencias pasadas y en función de lo que, actualmente, experimenta en términos de sus necesidades y valores.
5. *El hombre piensa y escoge.* La conducta humana es intencionada, proactiva y cognitivamente activa. Se puede analizar en términos de los planes conductuales que elige, desarrolla y realiza para lidiar contra los estímulos a los que se enfrenta y para alcanzar sus objetivos personales.
6. *El hombre tiene limitada capacidad de respuesta.* El hombre tiene capacidad limitada para desempeñarse de acuerdo con lo que pretende o ambiciona. Las personas no pueden comportarse de cualquier forma, ya que sus características personales son limitadas y restringidas. Las diferencias individuales hacen que las personas tengan comportamientos diversos. La capacidad de respuesta es función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad mental como la capacidad física están sujetas a limitaciones.



1.1.1. Reciprocidad entre individuo y organización.

La interacción psicológica entre empleado y organización es básicamente un proceso de reciprocidad:

La organización hace ciertas cosas para y por los participantes como remunerarlos, darles seguridad y estatus; recíprocamente, el participante responde con el trabajo y el desempeño de sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca a su autoridad, y por su parte el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y actúe con justicia. La organización refuerza sus expectativas por medio del uso de la autoridad y del poder de que se dispone, mientras que el empleado refuerza sus expectativas mediante ciertas tentativas de influir en la organización o de limitar su colaboración. Las dos partes de la interacción están orientadas por directrices que definen lo que es correcto y equitativo y lo que no lo es. Algunos psicólogos se refieren a una norma de reciprocidad, mientras que otros psicólogos le llaman a esto contrato psicológico. (Chiavenato, 2007b, pp. 79-80)

Del mismo modo, Chiavenato (2007c) señala que:

El contrato psicológico se refiere a la expectativa recíproca del individuo y de la organización de extenderse mucho más que cualquier contrato formal de empleo en el que se establezca el trabajo a realizar y la recompensa correspondiente. Aunque no sea un acuerdo formal ni algo claramente expresado, el contrato psicológico es un compromiso tácito entre individuo y organización respecto a una vasta gama de derechos, privilegios y obligaciones establecidos por la práctica, que serán respetados y observados por ambas partes. El contrato psicológico es un elemento importante en cualquier relación de trabajo que influye en el comportamiento de ambas partes. (p. 80)



Las expectativas de las personas hacia la organización y viceversa, se muestra en la siguiente figura.

Figura 1. *Expectativas de las organizaciones y de las personas.*

Lo que las personas esperan de la organización	Lo que la organización espera de las personas
<ul style="list-style-type: none">• Un excelente lugar de trabajo.• Oportunidad de crecimiento, educación y carrera.• Reconocimiento y recompensas: salario beneficios e incentivos.• Libertad y autonomía.• Apoyo: liderazgo renovado.• Capacidad de empleo y de ocupación.• Camaradería y compañerismo.• Calidad de vida en el trabajo.• Participación en las decisiones.• Distracción, alegría y satisfacción.	<ul style="list-style-type: none">• Enfocarse en la misión organizacional.• Enfocarse en la visión del futuro de la organización.• Enfocarse en el cliente sea interno o externo.• Enfocarse en las metas y resultado a alcanzar.• Enfocarse en la mejoría y el desarrollo continuos.• Enfocarse en el trabajo participativo en equipo.• Compromiso y dedicación.• Talento, habilidades y competencia.• Aprendizaje constante y crecimiento profesional.• Ética y responsabilidad social.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Chiavenato (2017d).

1.1.2. La naturaleza de las actitudes del empleado.

Para Newstrom (2011a), las actitudes son los sentimientos y creencias que determinan, en gran parte la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos y, en última instancia, se conducen. Las actitudes forman una estructura mental que afecta el modo en que vemos las cosas (p. 217). El autor considera tres tipos de actitudes:

- *Satisfacción en el trabajo.* La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. (p. 218)



- *Involucramiento con el puesto.* El involucramiento con el puesto es la medida en que el empleado se compenetra con su trabajo, le dedica tiempo y energía, y lo considera parte central en su vida. Un trabajo significativo y bien realizado constituye un factor importante para su imagen, lo que explica el efecto traumático de la pérdida del empleo en sus necesidades de estima. Los empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participan en la toma de decisiones. Como resultado, rara vez llegan tarde o faltan a su trabajo, están dispuestos a trabajar largas jornadas y siempre tratan de ser los mejores ejecutores. El involucramiento con el puesto se parece mucho a la identificación con la organización, en la que los empleados armonizan y se ajustan tan bien a la ética y las expectativas de la organización que experimentan una sensación de unión con ella. (p. 220)
- *Compromiso con la organización.* El compromiso con la organización, o lealtad del empleado, es la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella. Al igual que una fuerte atracción magnética atrae un objeto metálico hacia otro, es una medida de la disposición del empleado a quedarse en la empresa en el futuro. El compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión e interés por la organización en un nivel emocional. Es frecuente que refleje la convicción del empleado respecto de las metas y la misión de la empresa, su disposición a invertir el esfuerzo necesario para contribuir a alcanzarlas y su propósito de seguir trabajando allí. Por lo general, el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, quienes han alcanzado éxitos personales en la organización, han superado obstáculos difíciles para ingresar y los que trabajan en un grupo de empleados comprometidos. (p. 221)



Coinciden Robbins y Judge (2009, p. 75) sobre que las actitudes son enunciados de evaluación, favorable o desfavorable, de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Para los autores, las principales actitudes hacia el trabajo son:

- *Satisfacción en el trabajo.* Se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. (p. 79)
- *Involucramiento en el trabajo.* Este mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. (p. 79)
- *Compromiso organizacional.* Se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. Tiene tres componentes distintos, el compromiso afectivo es la carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores; compromiso para continuar, es el valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla; y el compromiso normativo, es la obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. (pp. 79-80)

Es importante resaltar que las actitudes son otro tipo de diferencia individual que afecta el comportamiento del individuo en la organización. Hellriegel y Slocum (2009a) la definen como:

Sentimientos, creencias y tendencias conductuales, más o menos duraderos, acerca de personas, grupos, ideas, cuestiones u objetos específicos. Las actitudes reflejan los



antecedentes y las experiencias de una persona y se adoptan en razón de toda una serie de fuerzas, entre ellas sus valores personales, experiencias y personalidad. Una actitud consta de un componente afectivo (los sentimientos, las sensaciones, los estados de ánimo y las emociones respecto de una persona, idea, hecho u objeto. Un componente cognitivo formado por los pensamientos, las opiniones, el conocimiento o la información que tiene el individuo. Y finalmente, un componente conductual, que se refiere a la predisposición a actuar, en función de que algo sea evaluado de forma favorable o desfavorable. (pp. 51-52)

1.1.3. Efectos de las actitudes del empleado.

Maxwell (2015) afirma que “si se buscan resultados excepcionales se necesita gente buena con gran talento y actitudes fabulosas. Cuando las actitudes mejoran, aumenta el potencial del equipo; cuando empeoran, el potencial del grupo disminuye” (p.6).

De acuerdo a Newstrom (2011b), las actitudes son buenas predictoras de la conducta. Proporcionan indicios de los propósitos o inclinaciones de los empleados para actuar de cierto modo. Las actitudes laborales positivas predicen conductas constructivas; las actitudes laborales negativas predicen conductas indeseables. Cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, les falta involucramiento, no asumen un compromiso con la organización y están de mal humor, y puede seguir una amplia gama de consecuencias negativas. (pp. 222-223) Los efectos de la satisfacción o insatisfacción pueden incurrir en:

- *Desempeño del empleado.* Un mejor desempeño suele producir mayores recompensas económicas, sociológicas y psicológicas. Si éstas se consideran justas y equitativas, mejora el nivel de satisfacción porque los empleados sienten que reciben estímulos en proporción a su desempeño. Por otra parte, surge un escenario diferente si el desempeño es bajo. Los



empleados pueden no recibir las recompensas que esperan, lo cual genera insatisfacción. En estas condiciones, el empleado puede presentar una o más conductas negativas, como deserción, ausentismo, retrasos, robo, violencia o una ciudadanía organizacional deficiente. (p. 224)

- *Rotación de personal.* Mientras más satisfechos estén los empleados, es menos probable que inicien un proceso en que piensen o anuncien su propósito de abandonar el trabajo, por lo cual existen mayores posibilidades de que se queden más tiempo con su empleador. De manera similar, los empleados que tienen una satisfacción más baja suelen tener tasas de rotación más altas. Tal vez les falte satisfacción personal, reciban poco reconocimiento por su labor, experimenten conflictos repetidos con un jefe o compañero o se hayan estancado en su carrera. Como resultado, están más propensos a buscar nuevos aires en alguna otra parte y dejar su empleo actual, en tanto que los más satisfechos permanecen en ellos. (p. 224)
- *Ausentismo y retrasos.* Los empleados con menos satisfacción tienden a ausentarse del trabajo (faltan a trabajar) con mayor frecuencia. La relación no siempre es precisa por un par de razones. Primero, algunas ausencias (involuntarias) se deben a razones legítimas, ya sea de índole médica (enfermedad o lesión) o personal (servicio como jurado, en Estados Unidos, o hijos enfermos); por consiguiente, un empleado satisfecho puede tener una ausencia válida. Segundo, los empleados insatisfechos no necesariamente planean ausentarse, pero parecen más dispuestos a aprovechar la oportunidad de faltar cuando se les presenta la ocasión. Otra forma en que los empleados suelen demostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es con los retrasos. Un empleado retrasado es alguien que se presenta a trabajar después de la hora designada para el inicio de actividades. Los retrasos son una especie de ausentismo de corta duración, desde unos cuantos minutos hasta varias



horas en cada ocasión, y es otra forma en que el empleado abandona físicamente el desempeño de sus labores. Puede impedir la conclusión oportuna del trabajo y afectar negativamente las relaciones productivas con sus compañeros de equipo (que pueden interpretar la aceptación de los retrasos como favoritismo de los administradores hacia ciertos empleados). (pp. 226-227)

- *Robo.* Aunque el robo de los empleados tiene varias causas, algunas pueden ser que se sienten explotados, con sobrecargas de trabajo o frustrados por el tratamiento impersonal que reciben de la empresa. Internamente, los empleados justifican su conducta no ética como forma de contrarrestar una percepción de inequidad, o hasta de cobrar venganza de lo que consideran un trato ruin a manos de un jefe. En contraste con la situación de ausentismo y retrasos, los rígidos controles de la empresa o programas de incentivos no siempre resuelven los problemas de robos, pues se dirigen a los síntomas y no a las causas subyacentes, como una profunda insatisfacción. (p. 228)
- *Violencia.* Una de las consecuencias más extremas (y desafortunadas) de la insatisfacción laboral se manifiesta por medio de la violencia, o diversas formas de agresión física o verbal en el trabajo. Aunque la fuente de violencia puede incluir compañeros de trabajo, clientes y personas del exterior, el efecto es el mismo. (p. 228)
- *Otros efectos.* La baja productividad, rotación de personal, ausentismo, retrasos, robo y violencia son conductas negativas en general, pues dañan a la empresa y algunas veces a sus miembros de forma individual. Muchos empleados tienen actitudes positivas hacia su trabajo y hacia su organización, que se reflejan tanto de maneras obvias como sutiles. En particular, algunas veces los empleados en lo individual o en grupo presentan conductas de ciudadanía organizacional, que son acciones discrecionales y útiles que van mucho más allá de las exigencias del deber y que promueven el éxito de la empresa. (p. 229)



1.2. Factores psicosociales.

De acuerdo con la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998a):

Los factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. (p. 34.2)

La Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) (2013a) define que:

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales, son condiciones psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (p. 13)

Para Álvarez (2006a) los factores psicosociales se describen como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de



las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (p. 53)

Por otro lado, Tovalín y Rodríguez (2011, citado en Uribe, 2015a) sintetizan que los factores psicosociales:

Emergen en una actividad y entorno laboral específicos, se dan bajo un proceso de interiorización donde el trabajador puede ser o no consciente de este proceso, generando mecanismos para enfrentar la demanda expuesta en su entorno, calificarlo o evaluarlo siendo su referencia él mismo, su capacidad, habilidad o destrezas. Si se equilibran los atributos físicos y psicológicos con la demanda laboral, el resultado son mecanismos que favorecen el bienestar del trabajador y el refrendo de valía personal, si ocurre lo contrario, el proceso se convierte en una paulatina pérdida o desgaste de destrezas y habilidades tanto físicas y psíquicas. (p. 11)

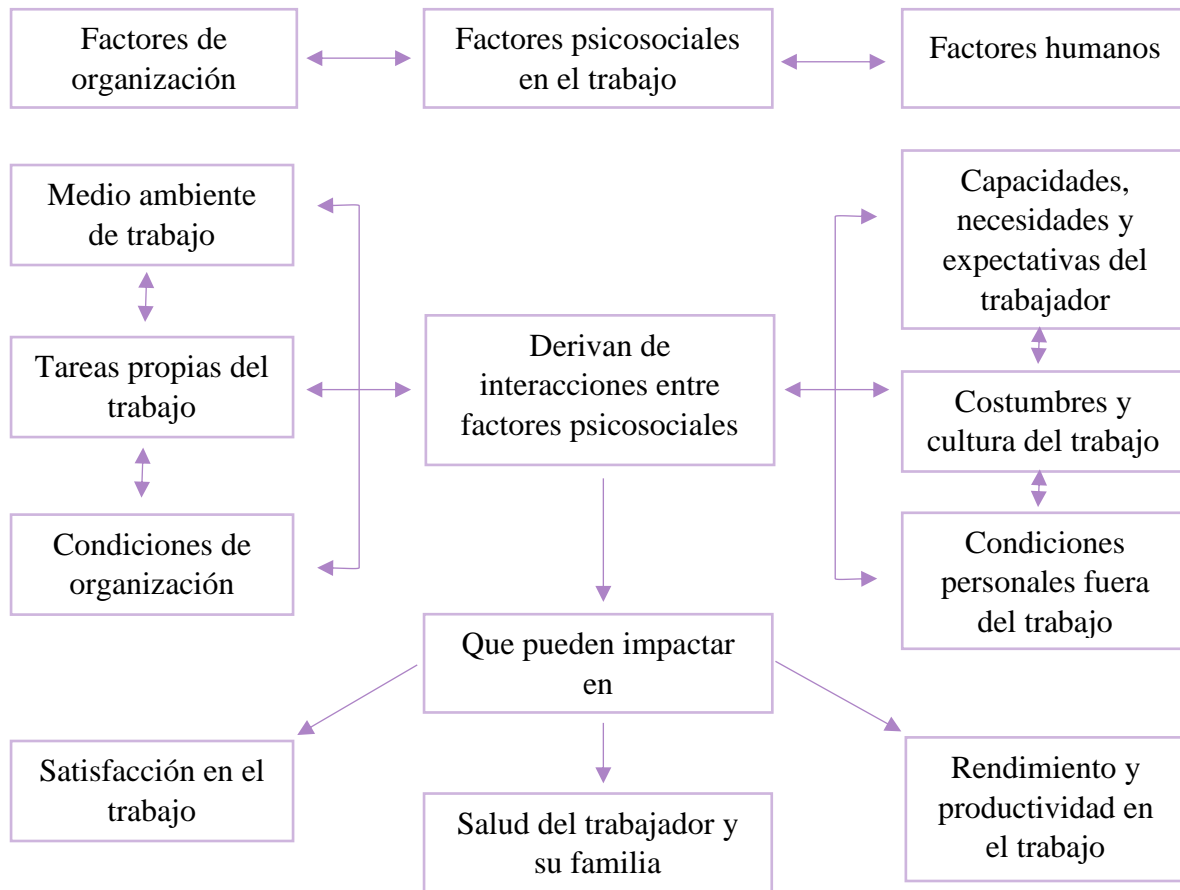
El concepto teórico de los factores psicosociales en el trabajo fue definido por la Oficina Internacional del Trabajo (1984a) como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 12)



El concepto anterior se proyecta de forma esquemática en la figura 2:

Figura 2. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de Oficina Internacional del Trabajo (1984b).

En este sentido, la explicación de Benavides *et al.* (2002, citados en Moreno y Báez, 2010a) señala que:

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la



salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. (p. 8)

Osalan (2014a) remarca que los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales:

No son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador o trabajadora los efectos pueden ser diferentes. (p. 12)

Moreno y Báez (2010b) indican que “desde este planteamiento, los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud” (pp. 18-19).

1.2.1. Antecedentes del concepto.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998b) expone que:

En 1966, mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad Estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos en Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers – A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. (p. 34.2)



Entre otras muchas observaciones se señalaba el que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastornos somáticos. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación. (p. 34.2)

Moreno y Báez (2010c) argumentan que:

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. (p. 4)

Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. (p. 4)



1.2.2. Clasificación de los factores psicosociales.

Por medio de la siguiente figura se realiza la clasificación de los factores psicosociales:

Figura 3. Clasificación de los factores psicosociales según la CEM.

Características del puesto	Características individuales	Organización del trabajo	Factores extralaborales
<ul style="list-style-type: none">• Autonomía y control• Ritmo de trabajo• Monotonía y repetitividad• Contenido de la tarea	<ul style="list-style-type: none">• Personalidad• Edad• Motivación• Formación• Aptitudes• Actitudes	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Estilos de mando• Participación en la toma de decisiones• Asignación de tareas• Jornada de trabajo y descanso	<ul style="list-style-type: none">• Entorno socioeconómico• Vida personal y familiar• Ocio y tiempo libre

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Confederación de Empresarios de Málaga (CEM) (2013b).

Abello y Lozano (2013) indican que:

Las condiciones de la realización de trabajo hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez y/o complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa o autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea y prestigio social de la tarea en la empresa. Por otra parte, la organización del trabajo está relacionada con la falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada en la organización, pocas o conflictivas relaciones personales o estilo de mando autoritario. Mientras que, los aspectos extralaborales son la calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social. (pp. 19-20)



En la figura que aparece a continuación, se incluyen los principales factores psicosociales integrados en los grupos de origen.

Figura 4. Clasificación de los factores psicosociales según Cortés.

Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo		Características personales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa/Autonomía ▪ Ritmos de trabajo ▪ Monotonía/Repetitividad ▪ Nivel de cualificación exigido ▪ Nivel de responsabilidad 	<p><i>Estructura de la organización</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación en el trabajo ▪ Estilos de mando ▪ Participación en la toma de decisiones ▪ Asignación de tareas 	<p><i>Organización del tiempo de trabajo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de trabajo y descansos • Horarios de trabajo 	<p><i>Características individuales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalidad ▪ Edad ▪ Motivación ▪ Formación ▪ Actitudes ▪ Aptitudes
	<p><i>Características de la empresa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividad ▪ Localización ▪ Morfología ▪ Dimensión ▪ Imagen 		<p><i>Factores extralaborales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores socioeconómicos ▪ Vida familiar ▪ Entorno social ▪ Ocio y tiempo libre

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Cortés (2012a)

Otra clasificación se expresa a través de la siguiente figura:

Figura 5. Factores psicosociales en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de Yépez (2020a).



1.2.2.1. Autonomía.

Pérez y Nogareda (2012a, p. 2) apuntan que bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructura temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute de tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- Autonomía decisional. Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Por otra parte, Hellriegel y Slocum (2009b) describen la autonomía como “la medida en que el puesto proporciona facultades y discreción a un empleado para programar las tareas y determinar los procedimientos que serán usados para desempeñarlas” (p. 141).

“La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea” (Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, s.f. a, p. 40).



1.2.2.2. Contenido del trabajo.

“Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo” (Álvarez, 2006b, p. 54).

Mientras que, Almodóvar *et al.* (2006a) mencionan que los factores que se refieren a la propia tarea están relacionados con el contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta:

Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto de proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades. (p. 31)

1.2.2.3. Monotonía.

La monotonía aparece cuando el trabajo a desarrollar sigue siempre una secuencia similar, se utilizan elementos similares y el fruto de esa tarea es, siempre, el mismo o muy parecido. Almodóvar *et al.* (2006b) señalan que el término hace referencia a que:

La persona que lleva a cabo este tipo de tareas utiliza siempre las mismas habilidades y capacidades, con lo cual el trabajo termina por ser aburrido para esa persona. Si, además, la tarea se desarrolla en un entorno que nunca sufre ninguna modificación, la sensación de monotonía puede ser mayor. La sensación se agrava cuando las tareas a realizar son exactamente las mismas: una operación o conjunto de operaciones, con la misma secuencia,



durante un espacio de tiempo determinado, susceptible de ser medido, y que se denomina ciclo. A esta situación se le denomina repetitividad. (p. 37)

1.2.2.4. Carga y ritmo de trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2002, citado en Yépez, 2020b) menciona que:

La carga de trabajo refleja las exigencias físicas y psicológicas a las que el trabajador se encuentra sometido durante su jornada de trabajo. La sobrecarga física representa el conjunto de tareas que demandan esfuerzo físico y muscular, y excede los límites del trabajador provocando fatiga. (p. 20)

González *et al.* (2005, citado en Yépez, 2020c) apunta que “la carga mental, se deriva de la interacción entre la información procesada por el trabajador y una o varias actividades específicas que general sobreesfuerzo intelectual” (p. 21).

Álvarez (2006c, p. 54) lo describe como el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- Las presiones del tiempo. Contemplan a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Esfuerzo de atención. Viene dado por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarias para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con que debe ser sostenido este refuerzo.



- La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprende de una sobrecarga de exigencias de la tarea.
- El número de informaciones. Se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas, son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga.
- La percepción subjetiva. La dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

Respecto al ritmo de trabajo, es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea:

Para evaluarlo no solo tenemos en cuenta el factor tiempo sino también debemos tener en cuenta el nivel de concentración y atención necesaria para la ejecución de las tareas, la rapidez con la que hay que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos o estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc. Los ritmos de trabajo intensos producen mayor demanda de esfuerzo mental, por lo que son fuente de fatiga. La fatiga mental altera la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, pues reduce la concentración y el nivel de atención. La imposición de un ritmo intenso es uno de los factores que intervienen en la aparición de insatisfacción laboral y estrés. Un ritmo intenso se puede suavizar con pausas adecuadas. Es más saludable un ritmo de trabajo que respeta la capacidad individual y la autonomía el trabajador. Estas formas de organizar el ritmo de trabajo además de crear insatisfacción, desmotivación y absentismo, no favorecen el trabajo en equipo. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012a, p. 14)



1.2.2.5. Horarios.

Señala Cortés (2012b) que se pueden distinguir tres tipos de horarios: flexible, a turnos y nocturno:

El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares sociales. Normalmente conlleva que una parte del horario sea común para todos los trabajadores, pudiendo el trabajador decidir libremente el tiempo de inicio y finalización del trabajo. Cuando el período de actividad de la empresa comprende un número de horas superior a 8, normalmente 16 o 24 horas de trabajo diario, se requiere la implantación del horario a turno. Lo que conlleva generalmente una rotación de horarios. El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turno, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de forma fija cuando las circunstancias lo requieren. En ambos casos, sea trabajo nocturno o a turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social, etc.). (p. 616)

1.2.2.6. Pausas y descansos.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2001, citado en Mansilla, 2012a) se expone que:

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultan para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el



descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales. Adicionalmente, Mansilla refiere que una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa o indirectamente en él, en la institución y en su entorno. (p. 13)

1.2.2.7. Control.

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo:

El que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. (Pérez & Nogareda, 2012b, p. 3)



1.2.2.8. Ambiente y equipos.

De acuerdo con la OIT (1997, citado en Uribe, 2015b):

El medio ambiente del trabajo está conformado por un grupo de factores psicosociales estresantes interdependientes que actúan sobre el hombre en el trabajo; éstos pueden ser numerosos y de diferente naturaleza; de esta manera, los sistemas de organización y de trabajo, aspectos físicos y la calidad de las relaciones humanas en las empresas, son variables que interactúan e impactan sobre el clima psicosocial en aquellas y sobre la salud física y mental de sus trabajadores. (p. 15)

1.2.2.9. Comunicación en el trabajo.

Aparte de ser un factor fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, resulta ser un elemento clave en la prevención de riesgos psicosociales:

La verdadera comunicación es aquella que combina a la vez la información con la participación sobre la materia que se trate. Es esencial, ya que la ejecución de los trabajos se realiza con base a una comunicación efectiva entre mando y trabajador o entre trabajador y trabajador. La comunicación es una necesidad humana que ha de verse cubierta dentro de la empresa, ya que si no es así en la medida que el trabajador precisa, es fuente de insatisfacción en un primer momento, y de posible falta de salud en segunda instancia. Y todo esto sin despreciar los efectos que la poca o nula comunicación produce en el clima laboral y en la generación de todo tipo de conductas conflictivas o “tóxicas” de violencia que se pueden producir en el entorno de la organización. (Almodóvar *et al.*, 2006c, pp. 54-56)



1.2.2.10. Estilo de mando.

“Influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral” (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2012b, p. 16).

Mansilla (2012b, pp. 23-24) resalta que el estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral:

- Estilo autoritario o autocrático. Se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas. El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados.
- Estilo paternalista. El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir al jefe para solucionar sus problemas.
- Estilo pasivo o laissez faire (dejar ser). Representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.
- Estilo democrático o participativo. El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.



1.2.2.11. Relaciones interpersonales.

El desempeño de las tareas obliga a interactuar con otras personas (compañeros de trabajo, subordinados, superiores, clientes, etc.). En este sentido, Almodóvar *et al.* (2006d) afirman que:

Las personas, a través del trabajo, pueden desarrollar su dimensión social ya que el entorno laboral brinda la oportunidad de conocer a otras personas, de integrar a éstas en grupos, de ofrecerles estatus e identificación social, contribuyendo a la satisfacción de ciertas necesidades (pertenencia, afiliación, etc.). No es infrecuente que se manifiesten conflictos interpersonales, el conflicto es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra le ha afectado o está a punto de afectarle de manera negativa alguno de sus intereses. (p. 58)

Este concepto abarca toda gama de conflictos que atañen a las personas: incompatibilidad de metas, diferencias en la interpretación de hechos, desacuerdos a causa de expectativas conductuales, etc. Tales situaciones de conflicto acaban teniendo un fuerte impacto en los aspectos psicológicos, emocionales, físicos y laborales de las personas. (p. 58)

De forma semejante, Pérez y Nogareda (2012c) describen que el factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo:

Recoge este factor el concepto de apoyo social como moderador del estrés, y la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo y la calidad de tales relaciones. (pp. 3-4)



1.2.2.12. Rol en la organización.

Cada trabajador ocupa una posición en la empresa, y en función de ésta posee unos derechos y deberes (status), y desempeña un papel (rol):

El rol o papel es como esperan los demás que nos comportemos según el puesto de trabajo que ocupamos, independientemente de quien lo ocupe. El rol está formado por: el trabajador, las demás personas que también desarrollan ese papel y terceras personas que se relacionan con él. Los roles no solo dependen del trabajo que se desarrolla sino también del comportamiento que se tenga, la relación con los demás, y el estilo de vida que lleves. (Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, s.f. b, p. 40)

El rol de cada trabajador es:

El patrón de comportamiento que se espera de quien desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás. Al mismo tiempo, se hace mención sobre que el conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para la empresa, como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y a excesiva rotación de puestos (Mansilla, 2012c, pp. 20-21)



Pérez y Nogareda (2012d, p. 3) sostienen que este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

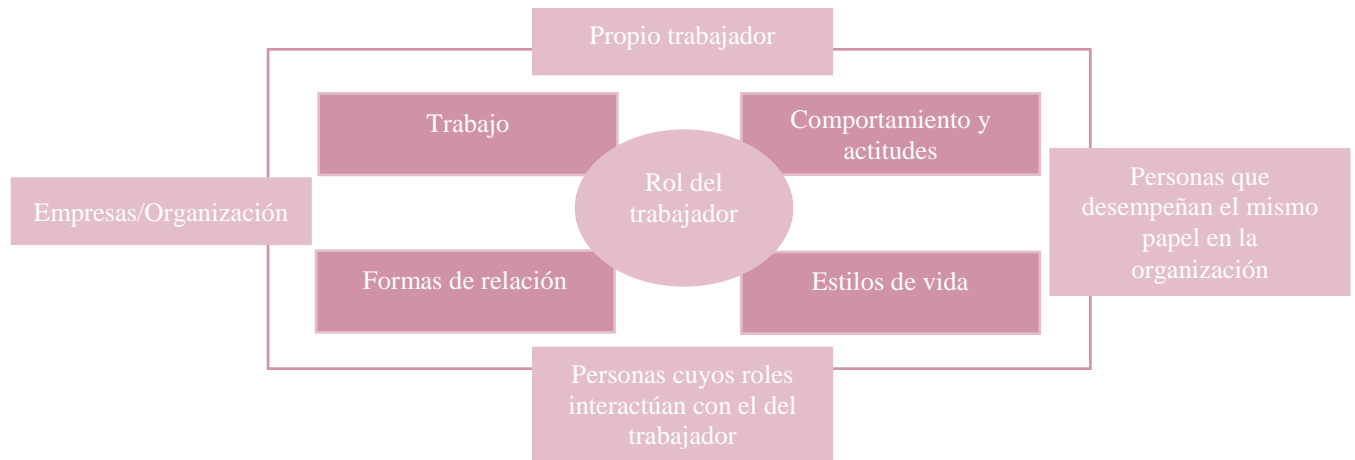
- La claridad del rol. Tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol. Hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol. Se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Para Daza *et al.* (1995a), el papel de cada persona se integra en el conjunto de la empresa:

Cada papel está relacionado con los de los demás y se refiere no solo al trabajo que ha de realizarse, sino también al estilo de comportamiento y de relaciones con otras personas, las actitudes, y en ocasiones, la estilo de vida fuera de la empresa. (párr. 6) Posteriormente, lo anterior se representa mediante la figura 6.



Figura 6. Aspectos sobre los que influye el rol y determinantes del rol.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de Daza *et al.* (1995b).

1.2.2.13. Desarrollo de carreras.

El desarrollo de la carrera profesional es:

El derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral con base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos. La promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral. (Mansilla, 2012d, pp. 26-27)

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2019) aporta que este factor contempla “cuestiones que afectan a la posición de un trabajador respecto a su organización, las oportunidades de progreso dentro de la misma y también la consideración de equidad entre lo que el trabajador aporta y lo que recibe de su organización” (p. 83).



La clasificación de Cox y Griffiths (1996, citado en Osalan, 2014b) remarca que el desarrollo de carreras se ve afectado por la “incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual” (p. 18).

1.2.2.14. Relación trabajo – familia.

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico – familiar puede afectar negativamente al bienestar. Para Moncada *et al.* (2014a), el conflicto se refiere a:

Las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta. (p. 30)

Del mismo modo, Cox y Griffiths (1996, citado en Osalan, 2014c) consideran como factores psicosociales en la relación trabajo – familia a “demandas conflictivas entre trabajo y familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera” (p. 18).

1.2.2.15. Seguridad contractual.

Moncada *et al.* (2014b) aseveran que:

Por un lado, es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia. Por otra



parte, es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario). (p. 35)

Cox y Griffiths (1996, citado en Osalan, 2014d) exponen como elementos negativos al “trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración” (p. 18).

1.2.3. Consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo.

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o bienestar del trabajador, la empresa, etc. Así tenemos:

Cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental, y poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga o estados depresivos. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral. (Álvarez, 2006d, p. 53)

Según señala la UGT Andalucía (2009) que:

Si el trabajador/a supera el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir consecuencias negativas, tales como síntomas de fatiga, bajo rendimiento, insatisfacción creciente y aumento de los riesgos de accidente. En la medida en que el trabajo requiera el mantenimiento constante de la atención, va a aparecer fatiga mental, cuyas manifestaciones principales son disminución de la atención, pensamiento lento y disminución de la motivación. (pp. 12-13)



Según el informe mixto de la OIT (1997, citado en Uribe, 2015c):

Cuando los factores tanto de organización como los humanos se encuentran en un equilibrio, el trabajo crea en el individuo sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta su motivación, capacidad de trabajo, satisfacción general y mejora su salud. Un desequilibrio entre oportunidades y exigencias ambientales por un lado, las necesidades, aptitudes y aspiraciones por el otro, produce reacciones diferentes o negativas; es decir, cuando hay una mala adaptación del trabajador, cuando sus necesidades no están satisfechas, cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. (pp. 17-18)

Los factores psicosociales dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador:

Motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interaccionar entre si provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador. Por el contrario, indica que cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial. (Cortés, 2012c, pp. 619- 620).



La próxima figura desglosa las consecuencias psicológicas, emocionales y organizacionales de los factores psicosociales.

Figura 7. *Consecuencias y repercusiones de los factores psicosociales.*



Fuente: Elaboración propia con base en datos de Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012c).

1.2.4. Condiciones psicosociales en la vida laboral actual.

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975, citado en OIT, 1998c, p. 34.4) el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la



sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

- a. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- b. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- c. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- d. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- e. El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- f. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (citado en OIT, 1998d, p. 34.4) dibuja, en cambio, un panorama menos optimista de la realidad de la vida laboral cuando señala que:

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterio de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado de los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.



- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico limitado.

1.2.5. Evaluación de los factores psicosociales.

El Diario Oficial de la Federación (2018a) señala en la Mexicana NOM-035-STPS-2018 de Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención que tiene como objetivo “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (sección 1. Objetivo).

Desde el punto de vista de Almodóvar y Nogareda (2005a), la evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales:

Identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Por otra parte, los factores psicosociales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización. (párr. 3-4)

La evaluación debe centrar el análisis en las condiciones de trabajo de carácter psicosocial. En la práctica, la documentación especializada, aunque con enfoques y clasificaciones diversas, se recoge información sobre aspectos relacionados con la propia tarea y las condiciones de realización de la misma (monotonía, exigencias de la tarea, presión temporal, aislamiento, etc.), las condiciones de empleo (desarrollo profesional, remuneración, horarios, trabajo a prima, etc.) y las relaciones sociales (sistema de participación, clima psicológico, discriminación, etc.). (párr. 7)



A través de la siguiente tabla se sintetiza la descripción de las fases para la evaluación de los factores psicosociales:

Tabla 1. *Orientaciones para evaluar los factores psicosociales.*

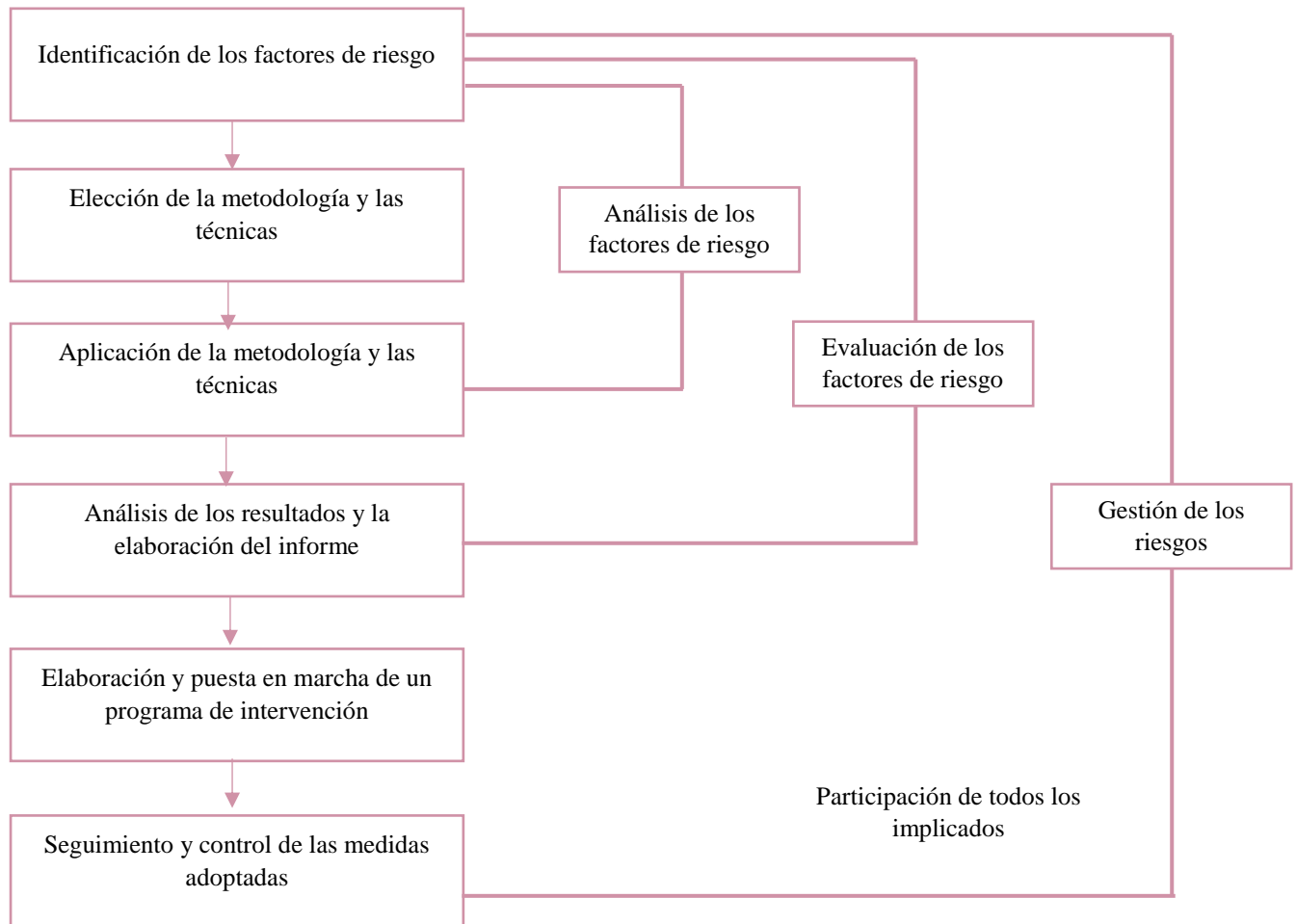
Fase	Descripción
1 Identificación de los factores de riesgo.	En esta fase es necesario definir y acotar de la forma más precisa y menos ambigua posible el factor o factores que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Para ello, en esta fase es conveniente, a veces, aplicar técnicas de recogida de información poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.).
2 Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.	La elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar, pero también de la respuesta a una serie de condicionantes como: <ul style="list-style-type: none">▪ Los objetivos que se persigan en función del tipo de evaluación de que se trate.▪ Las características del colectivo.▪ Si el tipo o tipos de instrumentos a emplear han sido utilizados en numerosas ocasiones para hacer otros estudios.▪ El nivel de rigor y calidad (en términos de validez) que nos proporcionará.
3 Planificación y realización del trabajo de campo.	Es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo (el momento más idóneo, el lugar de realización,...). Asimismo, se debe haber informado previamente a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue.
4 Análisis de resultados y elaboración de un informe.	La fase de análisis debe permitir encontrar la causa o causas del problema o problemas detectados al examinar los resultados obtenidos. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas reales y no sólo las aparentes.
5 Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.	Cabe indicar que las medidas de intervención deben estar vinculadas con los resultados de la evaluación psicosocial. Además, estas medidas las deben sentir como propias los trabajadores, mandos intermedios y altos responsables de la organización, para incrementar así sus probabilidades de éxito.
6 Seguimiento y control de medidas adoptadas.	Esta fase es totalmente necesaria para concluir si las intervenciones producen los efectos deseados o si se necesita un cambio de rumbo en las medidas preventivas desarrolladas. Además, este seguimiento permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas.

Fuente: Adaptado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2015).



Tal información se completa observando la participación de los involucrados en la figura que se muestra a continuación:

Figura 8. *Fases de la evaluación de los factores psicosociales.*



Fuente: Elaboración propia con base en datos de Almodóvar & Nogareda (2005b).

1.2.6. Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial.

Uribe (2015d, p. 13) expone que algunas sugerencias de control de riesgo en grupos potencialmente expuestos son las siguientes:

- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo del grupo o individuos.



- Promover la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- Favorecer a motivación laboral.
- Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, al fijar espacios y tiempos de encuentro.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013, p.8) menciona que la prevención más eficaz es aquella que actúa sobre el origen, modificando las condiciones de la organización del trabajo y evitando la exposición a los riesgos. La acción preventiva debe tener una visión más integral e integradora de las disciplinas clásicas: higiene, seguridad, ergonomía, psicología y medicina del trabajo, así como de la interacción entre las condiciones de vida y de trabajo. Desde este punto de vista señala que las medidas preventivas deben tender a:

- Fomentar el apoyo entre trabajadoras y trabajadores y de superiores, y promocionar la autonomía en la realización de las tareas de manera que haya más control sobre el trabajo.
- Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y el desarrollo de carrera.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas.
- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, proporcionar toda la información necesaria para realizar las tareas y adaptarse a los cambios, y posibilitar la participación de las trabajadoras y los trabajadores.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Adecuar la cantidad de trabajo a la duración de la jornada.



En este mismo sentido, una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas. Tal y como proponen Moncada *et al.* (2014c, pp. 41-42):

- Incrementar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- Incrementar el nivel de control sobre los tiempos de trabajo (horas de entrada y salida, días de la semana, pausas, descansos, permisos, vacaciones...)
- Facilitar la compatibilización entre vida laboral y familiar.
- Potenciar la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.
- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía.
- Garantizar el respeto y la justicia organizacional, impidiendo decisiones arbitrarias o no equitativas y asegurando unos procedimientos de trabajo justos.
- Garantizar la seguridad y estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.).



PARTE II. ESTUDIO DE CAMPO


Capítulo 2. Contextualización con el objeto de estudio.

Este capítulo describe el contexto del ámbito que será estudiado, se recopilan los datos generales, antecedentes, estructura organizacional y lineamientos bajo los cuales se establece la base de la organización.

2.1. Datos generales

En la siguiente tabla se resume de forma general la descripción básica de la empresa.

Tabla 2. *Datos generales de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.*

Datos	Descripción
Nombre comercial	Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.
Ubicación	Avenida 19a Sur Oriente, 650, San Francisco, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29066.
Giro	Compra-venta de equipos de aire acondicionado, refrigeración, ventilación y refacciones.
Sitio web	www.imsoconusco.com
Logo	

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Antecedentes de la empresa.

El negocio proviene de una sociedad que nació en 1986, en la cual los socios se separaron, siendo el Ing. Roberto Martínez Gordillo, socio de menor participación, quien apertura una nueva empresa en compañía de la Lic. Ana Laura Martínez Gordillo, Arq. Elizabeth Martínez Gordillo,



C. Hercilia Gordillo Alegría y la Lic. Adriana Isabel Pinto Macal. El negocio surge bajo el nombre de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V., con el objeto de la compra-venta de accesorios de aire acondicionado y refrigeración, instalación, mantenimiento y reparación de los mismos equipos.

En 1995, la empresa inició operaciones ubicándose en el Fraccionamiento Lum Ha en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Para ese entonces, únicamente contaba con 9 empleados, quienes fungían como: administrador único, secretaria, vendedor, ingeniero en sistemas, contador, ingeniero de instalación y ayudantes de instalación.

Además, contaba con dos camionetas que servían de transporte para realizar los servicios e instalaciones de aire acondicionado.

Al cabo de tres meses, se inauguró formalmente la tienda ubicada en Calle Oaxaca, Colonia Santa María La Ribera en la misma ciudad, lugar donde laboraron durante 15 años.

Actualmente, cuentan con una sucursal localizada en 4ª. Av. Sur esq. 2ª. Calle Poniente en la Ciudad de Tapachula, Chiapas y las oficinas de la Matriz se encuentran situadas en la Av. 19ª Sur Oriente, Colonia San Francisco en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, donde se ofrece venta al público de aire acondicionado, refacciones, servicios de mantenimiento e instalación. Así mismo, la plantilla se amplió, disponiendo de 44 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de administración, contabilidad, servicio, instalación, ventas, proyectos, almacén y obras. Laboran con un horario de lunes a viernes de 9:00 – 17:30 horas y sábado de 09:00 – 13:00 horas.

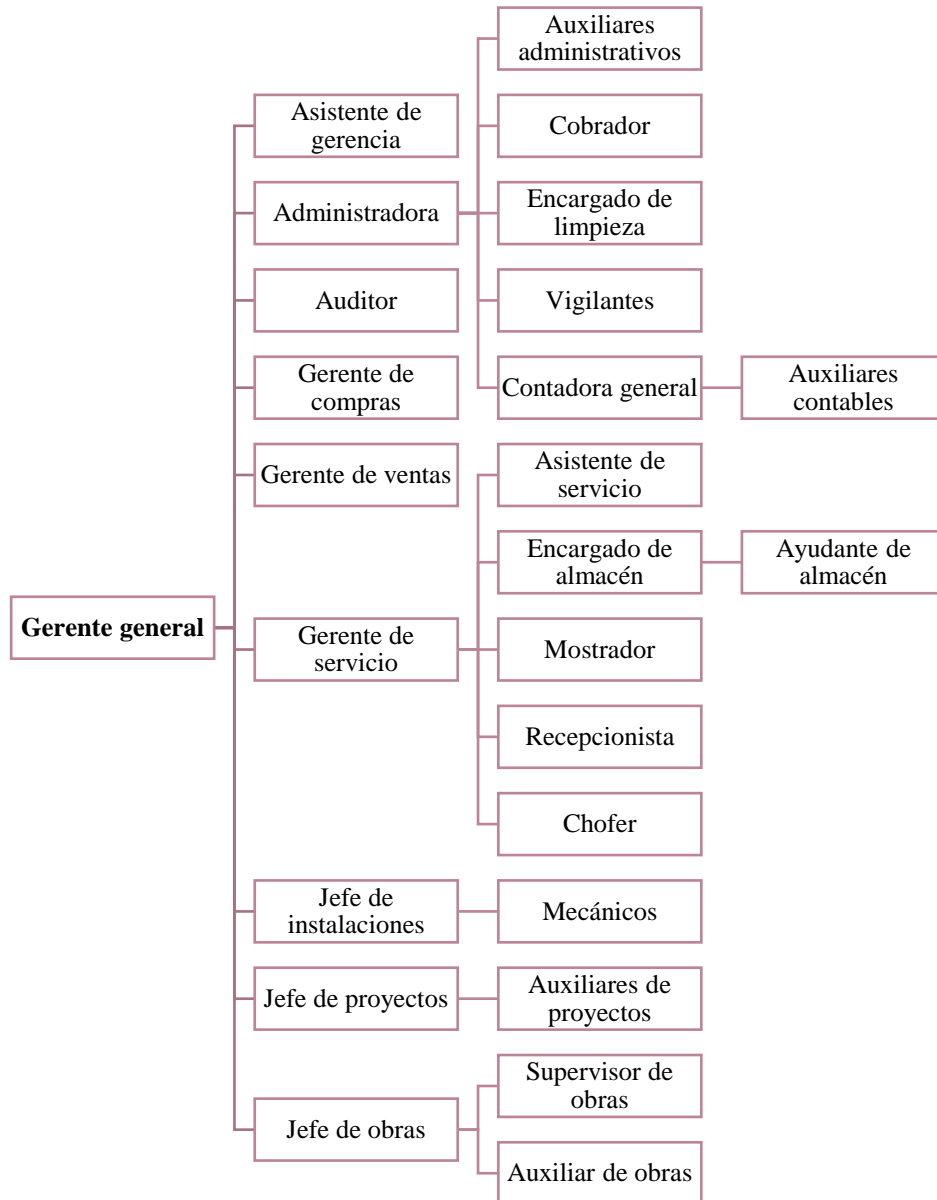
Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. es una empresa con 26 años de experiencia en el mercado, dedicada a la climatización y a ofrecer una gama completa de aire acondicionado, respaldada por marcas líderes en la industria de la República Mexicana.



2.3. Organigrama.

La estructura organizacional de la empresa se representa jerárquicamente a través de la siguiente figura:

Figura 9. Organigrama de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia.



2.4. Misión.

La misión de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. (2018) es la siguiente:

Ofrecer un óptimo confort ambiental acompañado de un excelente servicio a precios competitivos para cumplir con las necesidades de nuestros clientes y sus usuarios. Además de una labor social, ya que mientras se logren los objetivos la empresa podrá mantenerse en el mercado y por consiguiente podrá mantener su planta productiva, lo que implica el ingreso y sustento de todas las familias que dependen económicamente de quienes laboran directamente en ella. (p. 7)

2.5. Visión.

La visión de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. (2018), tal como lo presenta su documentación interna es:

Crecer en expansión geográfica, en una cultura de servicio y atención a clientes y obtener la máxima supremacía en el giro como una empresa chiapaneca con presencia en el ámbito nacional, entendiendo esto, como el incremento en la obtención de resultados que permitan sin duda aumentar la labor social, contribuyendo así en el entorno económico-social del estado y lograr resultados en el camino correcto. (p. 8)

2.6. Objetivos.

Como toda empresa privada comercial y prestadora de servicios el principal objetivo de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. (2018, pp. 5-6) es la obtención de resultados, así como la excelencia industrial, asegurando la calidad de los servicios con seguridad,



orden, limpieza y cumplimiento de los compromisos adquiridos. Los resultados han de obtenerse mediante:

2.6.1. Objetivos generales.

- La generación de compromisos laborales que permitan eficientar la calidad del servicio y la atención al cliente.
- Establecer mecanismos de venta que permitan el fácil acceso del público en general.
- Establecer estándares de control de calidad a fin de satisfacer a los usuarios de los servicios prestados.
- Reconocer la eficiencia y eficacia laboral como instrumento prioritario para alcanzar los objetivos y alimentarla con estímulos adicionales.
- Reconocer la puntualidad de los trabajadores.
- Diseñar políticas de crédito que hagan accesible la compra del producto, aplicando descuentos a clientes cumplidos, precisar políticas de descuento a operaciones de contado y determinar estrategias promocionales.

2.6.2. Objetivos de calidad.

- El cliente es la razón principal y satisfacer sus necesidades es una responsabilidad y compromiso ineludible.
- Aumentar el contacto con el cliente, buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos, logrando la satisfacción de la calidad, estableciendo un plazo máximo de un día para la entrega del proyecto o presupuesto que satisfaga sus necesidades de aire acondicionado.



- Una vez aprobada la cotización, fijar un plazo de dos días para iniciar los trabajos de instalación en productos estándar de la organización, aumentando la eficiencia total del servicio.
- Reducir costos mediante la eliminación de defectos, ineficiencias, desperdicios y retrabajo, presentando la cotización más económica posible, reduciendo al 10% los rechazos de los clientes, suministrando productos y servicios de excelencia, alta calidad, productividad y seguridad.
- Cumplir y comprometerse con la calidad en los proyectos y servicios para obtener al menos un 85% de satisfacción del cliente de acuerdo con las encuestas de finalización del servicio.
- Desarrollar nuevas técnicas y métodos de trabajo, incorporando nuevos equipos y herramientas, adiestrando continuamente a nuestros recursos humanos para obtener por lo menos un 50% de clientes continuos o que repiten.

2.7. Políticas.

En Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. (2018, pp. 9-10) se aplican las siguientes políticas:

2.7.1. Políticas generales.

- Todos y cada uno de los departamentos tienen como finalidad brindar una excelente atención al cliente o a quien corresponda; además de cumplir con los objetivos de la empresa.
- Los avisos que se hagan al personal en general, serán publicados en algún lugar visible (vitrina de avisos) por escrito, de manera que nadie puede declararse no informado.



- La revisión y actualización del manual de operaciones y procedimientos se llevara a cabo cada dos años y el personal será notificado.
- Por ética profesional, así como por orden expresa y absoluta de la gerencia, los clientes y personas ajenas a la compañía no deben tener absolutamente ningún acceso a los precios de costo de las mercancías, los proveedores o lugares de abastecimiento, ningún tipo de información financiera o cualquier dato que se considere sustancial para la empresa. Por lo que, es obligación de todos manejar con mucha discreción todos aquellos documentos que manejen este tipo de información.
- Las herramientas de trabajo como son: equipo de cómputo y oficina, autos, teléfonos, fax, así como las refacciones y equipos a la venta y las herramientas de taller y de campo (plantas de soldar, dobladoras, bombas de vacío y lavado, taladros, escaleras, manífuls, amperímetros, sopletes, etc.) son propiedad de la empresa, y para uso exclusivo de la misma; por lo tanto deberán ser manipulados con el cuidado, esmero y responsabilidad correspondientes. Dejando en claro, que está prohibido ocuparlas para uso o beneficio personal, a menos que exista una autorización por parte de la gerencia.

2.7.2. Políticas de calidad.

- Tener un selecto grupo de proveedores que garanticen calidad, cumplimiento y precios competitivos.
- Fomentar la armonía, respeto y confiabilidad, proporcionando participación y capacitación a sus empleados y clientes. La calidad es una cadena donde todos los empleados agregan valor, desarrollar continuamente a los recursos humanos, los cuales son nuestra principal ventaja competitiva. Ejercer un liderazgo que proporcione participación y compromiso de todo el personal.



- Cumplir con todas las normas éticas y legales basados en los principios de la suma competencia, contribuyendo al desarrollo social y económico de la región.
- Tener una organización que reaccione rápidamente a las nuevas necesidades de los clientes, cambio de tecnología y evolución del entorno, definir, documentar, medir, controlar y mejorar continuamente nuestros servicios y procesos, conservar la vanguardia en tecnología.
- Llevar índices de medición que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes, así como el desempeño de nuestro personal individual y en conjunto.
- La calidad no es estática y la filosofía del cero defecto es el camino hacia la excelencia, asumimos toda la responsabilidad de hacer bien nuestro trabajo desde el inicio, para alcanzar las metas fijadas, mediante el trabajo en equipo. Participamos en el desarrollo de técnicas creativas, realizando las mejoras continuas de nuestros procesos y servicios.



Capítulo 3. Metodología de la investigación.

En este apartado se definirá la investigación y se especificarán las herramientas, técnicas y enfoques que se emplearán para el desarrollo del estudio. La fundamentación para la elaboración de la metodología se sustenta en Hernández *et al.* (2014), Martínez (2011) y Bomba (2020).

1.1. Planteamiento del problema de investigación.

El presente trabajo de investigación se efectuará en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. A partir del problema, se comprobó la falta de antecedentes sobre el análisis de identificación de factores psicosociales en la organización. Puesto que, la empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos, no se han realizado estudios internos, lo que ha dificultado conocer la perspectiva de los colaboradores. Esto ha generado interés en el estudio y la realización del mismo, motivo por el cual es necesario determinar cómo afectan los factores internos del ambiente de trabajo en las actitudes del personal.

El concepto principal es abordado por la Oficina Internacional del Trabajo (1984c) quien menciona que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que:

Representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él. (pp. 11-12)



Dentro de este contexto, se pretende analizar la forma en que los trabajadores perciben el entorno de la organización respecto al desempeño de rol en la misma, con la determinación de comprender cómo la apreciación del medio interviene en las actitudes y de qué manera el efecto resultante impacta sobre la orientación conductual.

En referencia a los efectos de las actitudes, por medio de una entrevista, consulta de fuentes de información y la observación se detectaron una serie de anomalías presentes en la empresa mencionada, tales como: la impuntualidad, el desacuerdo entre los trabajadores y las conductas no éticas.

En primer lugar, acorde a la revisión de las listas de asistencia diarias del mes de Octubre del año en curso, se observa que en promedio 42 personas asisten diariamente, de igual forma 12 retrasos y al menos 2 permisos por día, ya sea por incapacidad o vacaciones, tal y como se muestra en la siguiente tabla que señala el total de las incidencias incurridas en el mes indicado.

Tabla 3. *Resumen diario de incidencias de octubre 2021.*

Octubre	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S
	1	2	4	5	6	7	8	9	11	12	13	14	15	16	18	19	20	21	22	23	25	26	27	28	29	30
Asistencias	41	41	40	40	41	42	42	42	42	42	41	41	43	43	42	42	40	41	41	41	42	41	42	42	43	42
Retrasos	13	7	13	12	11	15	13	13	9	12	12	12	13	16	13	12	16	14	11	11	14	6	12	10	6	4
Permisos	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2
Faltas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

A través del análisis de la siguiente tabla que registra todas las asistencias, retrasos y faltas de los empleados, se resume que solamente 10 personas se presentan puntualmente a laborar cotidianamente, 34 tienen al menos una demora en el mes y 12 cuentan con inasistencias por permisos, incapacidades o vacaciones.



Tabla 4. Registro de incidencias por empleado del mes de octubre 2021.

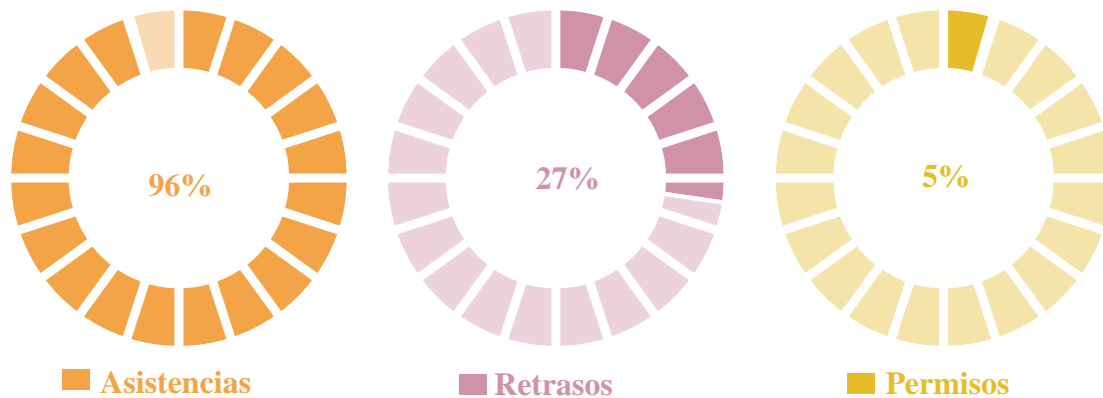
Trab	Total de asistencias	Total de retrasos	Total de inasistencias	% de asistencia	% de ausencia
1	5	3	18	31%	69%
2	26	0	0	100%	0%
3	25	1	0	100%	0%
4	22	0	4	85%	15%
5	3	23	0	100%	0%
6	26	0	0	100%	0%
7	25	1	0	100%	0%
8	4	22	0	100%	0%
9	23	2	1	96%	4%
10	15	11	0	100%	0%
11	8	18	0	100%	0%
12	24	2	0	100%	0%
13	26	0	0	100%	0%
14	19	7	0	100%	0%
15	9	17	0	100%	0%
16	24	2	0	100%	0%
17	13	13	0	100%	0%
18	7	19	0	100%	0%
19	14	12	0	100%	0%
20	14	11	1	96%	4%
21	15	11	0	100%	0%
22	20	6	0	100%	0%
23	26	0	0	100%	0%
24	14	8	4	85%	15%
25	16	10	0	100%	0%
26	21	4	1	96%	4%
27	26	0	0	100%	0%
28	26	0	0	100%	0%
29	26	0	0	100%	0%
30	14	11	1	96%	4%
31	22	4	0	100%	0%
32	24	2	0	100%	0%
33	19	7	0	100%	0%
34	7	17	2	92%	8%
35	22	3	1	96%	4%
36	10	16	0	100%	0%
37	0	1	25	4%	96%
38	15	9	2	92%	8%
39	7	15	4	85%	15%
40	26	0	0	100%	0%
41	22	4	0	100%	0%
42	26	0	0	100%	0%
43	26	0	0	100%	0%
44	18	8	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.



Es importante señalar que el total de faltas injustificadas en el periodo equivale a 4, mientras que se solicitaron 60 permisos y los retrasos ascendieron a 300. A partir de la revisión de este reporte, se determina que la mayoría del personal asiste diariamente a laborar a la empresa (96%), no obstante existe un porcentaje considerable de personas que se presenta después de los 15 minutos de tolerancia que están establecidos (27%), además de considerar que un mínimo de empleados solicita permisos (5%). Dicha información se ilustra en la figura a través de porcentajes.

Figura 10. Índice de incidencias del personal en el mes de octubre 2021.



Fuente: Elaboración propia.

Mientras tanto, la sustracción de materiales es una de las consecuencias principales de la actitud negativa identificada en la empresa. El problema de los hurtos internos se ha manifestado de forma repetitiva en los últimos años, lo que se ha vuelto un tema alarmante. Estas situaciones han sido advertidas a través de los mismos trabajadores, quienes realizan los reportes de las irregularidades, a su vez estos faltantes se reflejan en el inventario. El listado del stock deja ver que en particular se extraen equipos de aire acondicionado, gas refrigerante, tuberías de cobre y refacciones. Por su



parte, el negocio ha adoptado como medidas de sanción los descuentos por el importe total de lo sustraído, o en ocasiones más graves recaen en el despido de los involucrados.

Al mismo tiempo, se señala que existe inconformidad y descontento entre los compañeros acerca de la definición del perfil de puestos, ya que algunos trabajadores alegan que la carga de trabajo no corresponde con la función que desempeñan, por lo que se deduce que no hay equilibrio entre las responsabilidades de cada cargo.

En torno a esta situación, se analizó el manual de organización y el contenido de la descripción de puestos, de acuerdo a lo examinado se concluye que dicho instrumento contiene puestos que actualmente no son ocupados por ningún empleado, sin embargo las funciones que se especifican en dichos cargos han sido delegadas a otros trabajadores, por lo cual la cantidad de trabajo se debe a tareas que no están especificadas en el puesto que ocupan. Al mismo tiempo, no hay reglamentación descrita de sustitución en ausencia de un colaborador, cuando existe la necesidad de sustituir a una persona, los mismos colaboradores del área se organizan para asignar las tareas a desempeñar con el fin de llevar a cabo las actividades de la forma habitual.

Es por ello que se encuentran elementos de los factores psicosociales a estudiar ya que, el rol en la organización engloba lo relacionado a la organización del trabajo, las funciones y definiciones de cada puesto, dado que estas situaciones han propiciado que los trabajadores no tengan claro su papel dentro de la empresa lo que deriva la ambigüedad, conflicto y sobrecarga o infracarga del rol, mismos puntos que se relacionan con la desmotivación e insatisfacción en el trabajo.

En última instancia, entender el comportamiento humano no es una tarea fácil, sin embargo debe priorizarse tener un lugar de trabajo adecuado que motive a los trabajadores a ser más eficientes y proactivos, y por otra parte, el personal debe reconocer que es lo que la empresa espera de ellos,



teniendo claro cuáles son las funciones y responsabilidades que tienen que asumir. Los factores psicosociales se encuentran estrechamente relacionados con la percepción del ambiente laboral, el grado de satisfacción y motivación que se genera dentro de la empresa. El no contar con las condiciones adecuadas puede generar repercusiones directamente en la calidad de las relaciones humanas, el desempeño de los colaboradores y dificultades psicológicas, fisiológicas y de conducta.

Dada la importancia de estos términos, es un aspecto clave identificar el estado de la dimensión psicológica y social en el entorno organizacional con el fin de conocer la relación entre los factores de naturaleza psicosocial y los efectos negativos que ocasionan sobre el personal.

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general.

Diagnosticar la percepción del personal sobre el factor de rol en la organización en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. para la formulación de propuestas de mejora.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar los factores psicosociales internos en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.
- Reconocer las actitudes negativas de los empleados que afectan a la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.
- Determinar la influencia que tienen los factores psicosociales internos sobre las actitudes del personal en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.



1.3. Pregunta de investigación.

- ¿Cómo impactan los factores psicosociales en las actitudes del personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.?

1.4. Justificación del estudio.

La raíz del estudio de los factores psicosociales surge a partir de la necesidad de conocer el bienestar psicológico y físico de los trabajadores generado por las condiciones laborales en la empresa.

En relación con eso, este proceso de evaluación permite detectar qué aspectos del ambiente de trabajo influyen en el comportamiento y el desempeño de los trabajadores. Reconociendo a través de esto, el efecto ocasionado por la percepción del entorno, y con ello facilitar el establecimiento de medidas concretas que tiendan a prácticas más saludables y favorables para la organización en general.

En virtud de lo antes mencionado, esta investigación se considera necesaria debido a que en Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. se han suscitado una serie de situaciones entre los colaboradores que revelan que es importante conocer la visión general de los mismos acerca de la relación con la empresa y el clima de trabajo.

Por este motivo, resulta conveniente determinar cuáles son las variables de los factores psicosociales que influyen en el ambiente laboral. A fin de utilizar este estudio como instrumento para desarrollar y fortalecer el compromiso organizacional entre el personal y la organización, reforzar la conducta positiva hacia la empresa, y por consecuente la satisfacción y el rendimiento.



Los resultados de investigación permitirán conocer en mayor medida la conducta de los trabajadores y como ésta repercute en el éxito de la organización, por lo que involucra la participación de ambas partes. Al mismo tiempo que, informará sobre la necesidad de mantener condiciones favorables en el lugar de trabajo y brindará los elementos esenciales para el análisis futuro del mismo.

1.5. Hipótesis.

Hi. El factor psicosocial de rol en la organización: claridad, conflicto y sobrecarga de rol, incide en la actitud de satisfacción en el trabajo del personal de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.

1.6. Alcance de la investigación.

La presente investigación pretende determinar la intervención de factores psicosociales y su impacto sobre los trabajadores de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V., por lo que Hernández *et al.* (2014) define el alcance de la investigación a continuación:

- **Enfoque cuantitativo:** Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p. 4)
- **Estudio descriptivo:** Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)



1.7. Delimitación de la investigación.

- **Delimitación espacial:** Empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V.
- **Delimitación temporal:** El desarrollo del presente trabajo contempla 6 meses de investigación.
- **Delimitación cuantitativa:** La investigación se basa en una muestra probabilística, usando la fórmula de muestra aleatoria simple.
- **Delimitación conceptual:** Factor psicosocial de rol en la organización y actitud de satisfacción en el trabajo.

1.8. Variables.

Tabla 5. Descripción de variables de la investigación.

Variable	Definición		
	Conceptual	Operacional	
Rol en la organización	Conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás. (Mansilla, 2012)	<i>Claridad de rol</i>	Definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). (Pérez & Nogareda, 2012)
		<i>Conflicto de rol</i>	Demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. (Pérez & Nogareda, 2012)
		<i>Sobrecarga de rol</i>	Asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas. (Pérez & Nogareda, 2012)
Actitud	Enunciados de evaluación, favorable o desfavorable, de los objetos, personas o	<i>Satisfacción en el trabajo</i>	Conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado



eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. (Robbins & Judge 2009)

hacia su actividad laboral. (Newstrom, 2011)

Fuente: Elaboración propia.

1.9. Diseño de la investigación.

Esta investigación está basada en un diseño transeccional descriptivo, teniendo en cuenta que se recopilarán datos en un determinado momento, y no en varias etapas. Los factores psicosociales de la empresa forman parte de variables no manipulables. Por lo que, el estudio se enfoca en medir la percepción del personal de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V., con la finalidad de conocer el efecto que causan los conceptos antes mencionados sobre la actitud organizacional. A través de los aportes de Hernández *et al.* (2014) se definirán los conceptos que se mencionan a continuación.

En primer lugar, es necesario mencionar que se emplea un diseño no experimental cuantitativo debido a que la finalidad del estudio es observar la situación en su ambiente natural.

- **Investigación no experimental:** Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 152)

Tomando en consideración lo anterior, el tipo de diseño a ocupar en este trabajo corresponde a una investigación transeccional o transversal.

- **Investigación transeccional o transversal:** Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. (p. 154)



Finalmente, se señala que la investigación se basa en un diseño transeccional descriptivo.

- **Diseño transeccional descriptivo:** Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas y otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc. y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p. 155)

1.10. Definición de la población y selección de la muestra.

1.10.1. Definición de la población.

La población de esta investigación se encuentra constituida por las 44 personas que forman parte de la plantilla de personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. La empresa enlista el siguiente número de empleados en cada departamento:

Tabla 6. *Relación de trabajadores de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.*

Departamentos	Número de empleados
Administración	8
Almacén	2
Cobranza	1
Contabilidad	4
Instalación	11
Limpieza	1
Mantenimiento	5
Proyectos	5



Ventas	5
Vigilancia	2
Total de empleados	44

Fuente: Elaboración propia.

1.10.2. Selección de la muestra.

En esta investigación se optó por usar el muestreo probabilístico, que de acuerdo a Hernández *et al.* (2014) es:

- **Muestra probabilística:** Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p. 175)

Para la selección de las unidades de muestreo se seleccionó el muestreo aleatorio simple debido a que la empresa cuenta con un número limitado de trabajadores, Martínez (2011) define el término como:

- **Muestreo aleatorio simple:** Este método permite que la selección de todos los elementos que constituyen la población tengan la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra. Cada elemento que constituye la muestra puede haber sido seleccionado una sola vez, lo que generalmente ocurre, denominándose extracciones sin reposición. El método de muestreo aleatorio simple es de gran importancia cuando la población no es grande o, siendo grande, se concentra en un área pequeña. (p. 17)



El cálculo del tamaño de la muestra se obtiene a través de la siguiente fórmula de Bomba (2020):

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 + p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra buscado.

N = Tamaño de la población.

Z = Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC).

E = Error de estimación máximo aceptado.

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

q = (1 – p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Sustitución:

n = ¿?

N = **44 empleados**

Z = 95% = **1.96**

E = 5% = **0.05**

p = 50% = **0.50**

q = (1 – 0.50) = **0.50**

Cálculo:

$$n = \frac{(44)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(44 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$



$$n = \frac{(44)(3.8416)(0.50)(0.50)}{(0.0025)(43) + (3.8416)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{42.2576}{(0.0025)(43) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{42.2576}{0.1075 + 0.9604}$$

$$n = \frac{42.2576}{1.0679}$$

$$n = 39.57$$

$$n = 40 \text{ empleados}$$

1.11. Recopilación de datos.

La presente investigación utiliza como técnica de recopilación de datos un cuestionario, que tiene como objetivo conocer la percepción de los colaboradores de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. respecto al factor psicosocial de rol en la organización y su incidencia en la actitud de satisfacción en el trabajo.

1.11.1. Instrumento de medición.

Este instrumento de medición se aplicará a 40 empleados de la empresa. Dicho cuestionario evalúa 4 dimensiones a través de los 22 ítems que contienen preguntas cerradas con opción múltiple (Ver tabla 7).



Tabla 7. Desarrollo de ítems.

Diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.			
Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Rol en la organización	<i>Claridad de rol</i>	Grado en que se definen las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.	1. ¿Le informan con claridad cuáles son las funciones a desempeñar? <input type="checkbox"/> Siempre. <input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí. <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no. <input type="checkbox"/> La mayoría de veces no. <input type="checkbox"/> Nunca.
			2. ¿Sabe exactamente cuáles son las responsabilidades de su puesto? <input type="checkbox"/> Definitivamente sí. <input type="checkbox"/> Probablemente sí. <input type="checkbox"/> Indeciso. <input type="checkbox"/> Probablemente no. <input type="checkbox"/> Definitivamente no.
			3. ¿En qué medida considera que los objetivos y metas de su trabajo son claros y están planificados? <input type="checkbox"/> Completamente (mucho). <input type="checkbox"/> Aceptablemente. <input type="checkbox"/> Regular. <input type="checkbox"/> Poco. <input type="checkbox"/> Nada.
			4. ¿Las tareas que hace le parecen importantes? <input type="checkbox"/> Siempre. <input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí. <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no. <input type="checkbox"/> La mayoría de veces no. <input type="checkbox"/> Nunca.
			5. ¿Está bien informado sobre los límites de su autoridad, responsabilidades y/o competencias? <input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No.
	<i>Conflicto de rol</i>	Nivel de exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o	1. ¿Realiza actividades que le parecen innecesarias? <input type="checkbox"/> Siempre. <input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.



	<p>incompatibles para realizar un trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>2. ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>3. ¿Se le asignan tareas sin la información y/o recursos necesarios para realizarlas?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>4. ¿Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>5. ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca.
<p><i>Sobrecarga de rol</i></p>	<p>Grado de exigencias físicas y psicológicas a las que el trabajador se encuentra sometido en su</p>	<p>1. ¿Con qué frecuencia se retrasa en la entrega de su trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> Muchas veces.<input type="checkbox"/> Algunas veces.<input type="checkbox"/> Solo alguna vez.<input type="checkbox"/> Nunca.



	jornada de trabajo.	<p>2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>3. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe trabajar sin parar?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>4. ¿Considera que tiene que trabajar muy rápido?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces sí.<input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no.<input type="checkbox"/> La mayoría de veces no.<input type="checkbox"/> Nunca. <p>5. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe quedarse tiempo adicional a su turno?</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Siempre.<input type="checkbox"/> Muchas veces.<input type="checkbox"/> Algunas veces.<input type="checkbox"/> Solo alguna vez.<input type="checkbox"/> Nunca.
Actitud	<i>Satisfacción en el trabajo</i>	<p>Nivel de satisfacción que los trabajadores tienen con su empleo.</p> <p>1. Indique su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:</p> <p>a. El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Muy satisfecho.<input type="checkbox"/> Satisfecho.<input type="checkbox"/> Ni satisfecho, ni insatisfecho.<input type="checkbox"/> Insatisfecho.<input type="checkbox"/> Muy insatisfecho. <p>b. La variedad de tareas que realiza en el trabajo:</p>



- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

c. Que el pago que recibe es el que merece por su trabajo:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

d. El modo en que la empresa se encuentra gestionada:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

e. El horario de trabajo:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

f. Las condiciones físicas del empleo:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

g. Las posibilidades de ascender:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

Fuente: Elaboración propia.



Cuestionario sobre el diagnóstico de los factores psicosociales del personal

Este cuestionario se centra en el trabajo de investigación que se titula: “Diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.”, estudio que se desarrolla por la Lic. Diana Laura Montes Ochoa, estudiante de la Universidad Autónoma de Chiapas para obtener el grado de Maestra en Administración con Terminal en Dirección de Negocios.

De la manera más atenta, se solicita su colaboración para responder con objetividad y veracidad las preguntas que se presentan en este cuestionario. La información que proporcione será confidencial y anónima, utilizada únicamente para los fines descritos. De antemano se agradece su colaboración.

Objetivo

Conocer y comprender su opinión personal respecto al desempeño de rol que ejerce y la satisfacción en el trabajo. La información obtenida de esta encuesta servirá para evaluar la incidencia del factor psicosocial y facilitará el desarrollo de mejoras formativas para la empresa.

Puesto: _____

Edad: _____

Sexo:

Masculino Femenino Otro



Instrucciones

- Rellene el cuestionario con un bolígrafo de tinta negra.
- Antes de responder, lea detenidamente cada pregunta y conteste con sinceridad.
- Todas las respuestas son de opción múltiple, marque con claridad la opción que describe mejor su situación en el trabajo. Solamente una casilla.
- Responda todas las preguntas que se formulan.
- No hay respuestas correctas o incorrectas. Únicamente reflejan su opinión personal.

1. ¿Le informan con claridad cuáles son las funciones a desempeñar?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

2. ¿Sabe exactamente cuáles son las responsabilidades de su puesto?

- Definitivamente sí.
- Probablemente sí.
- Indeciso.
- Probablemente no.
- Definitivamente no.

3. ¿En qué medida considera que los objetivos y metas de su trabajo son claros y están planificados?

- Completamente (mucho).
- Aceptablemente.
- Regular.
- Poco.
- Nada.

4. ¿Las tareas que hace le parecen importantes?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- La mayoría de veces no.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- Nunca.



5. ¿Está bien informado sobre los límites de su autoridad, responsabilidades y/o competencias?

- Sí.
- No.

6. ¿Realiza actividades que le parecen innecesarias?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

7. ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

8. ¿Se le asignan tareas sin la información y/o recursos necesarios para realizarlas?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

9. ¿Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

10. ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.



11. ¿Con qué frecuencia se retrasa en la entrega de su trabajo?

- Siempre.
- Muchas veces.
- Algunas veces.
- Solo alguna vez.
- Nunca.

12. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

13. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe trabajar sin parar?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

14. ¿Considera que tiene que trabajar muy rápido?

- Siempre.
- La mayoría de veces sí.
- Algunas veces sí, algunas veces no.
- La mayoría de veces no.
- Nunca.

15. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe quedarse tiempo adicional a su turno?

- Siempre.
- Muchas veces.
- Algunas veces.
- Solo alguna vez.
- Nunca.



16. Indique su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
a. El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La variedad de tareas que realiza en el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El pago que recibe es el que merece por su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. El modo en que la empresa se encuentra gestionada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. El horario de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Las condiciones físicas del empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Las posibilidades de ascender.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



1.11.2. Escala de medición.

El cuestionario aplicado a Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. utiliza una escala de Likert para comprender el criterio del personal respecto al desempeño de rol que ejerce y la satisfacción en su trabajo.

Los datos que se obtengan permitirán evaluar el factor de rol en la organización, medir el grado de la claridad en cuanto a las funciones y responsabilidades de cada puesto, el nivel de exigencias incongruentes e incompatibles para realizar sus funciones, asimismo valorar las exigencias de la carga de trabajo y determinar el índice de satisfacción del personal en el empleo.



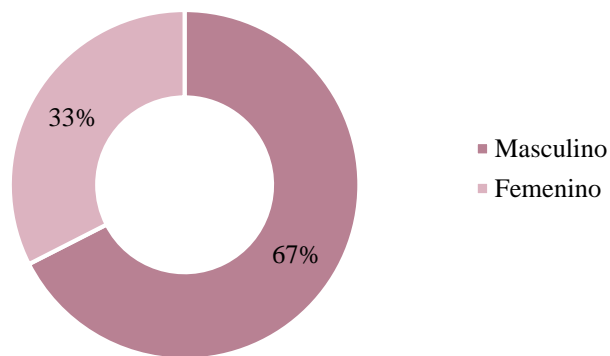
Capítulo 4. Resultados del diagnóstico de los factores psicosociales del personal de la empresa Ingenieria y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.

4.1. Análisis e interpretación de datos.

Este capítulo expondrá los resultados de las encuestas aplicadas a los 40 colaboradores de la empresa Ingenieria y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. A continuación, se interpretará la información obtenida a través de gráficos y tablas.

De los cuestionarios aplicados dentro de la empresa, 24 fueron contestados por personas del sexo masculino y 13 personas del sexo femenino, lo que refleja que en su mayoría son hombres los que laboran en la empresa.

Gráfico 1. *Sexo del personal.*

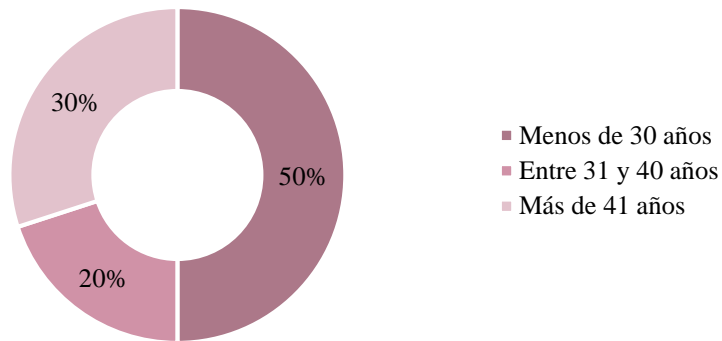


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las edades, se observa que la mayor parte de la plantilla se compone de personal con menos de 30 años, siendo 20 personas quienes se encuentran en este rango; por otra parte, son 12 personas quienes forman el grupo de más de 41 años, y por último, 8 trabajadores entre 31 y 40 años contestaron la encuesta.



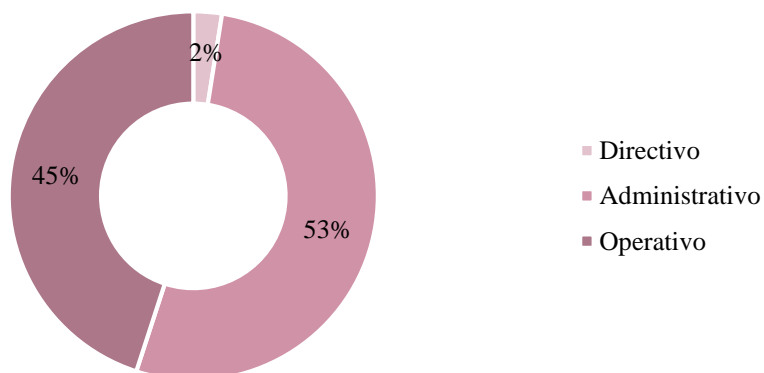
Gráfico 2. Edad del personal.



Fuente: Elaboración propia.

El personal que participó en la encuesta se encuentra distribuido en 3 áreas, 1 colaborador es parte de un puesto directivo, 18 empleados más integran el nivel operativo en los puestos de almacén, instalación, limpieza, mantenimiento y vigilancia. Finalmente 21 personas más se concentran en puestos administrativos en el área de administración, contabilidad, cobranza, proyectos y ventas.

Gráfico 3. Puesto del personal.



Fuente: Elaboración propia.

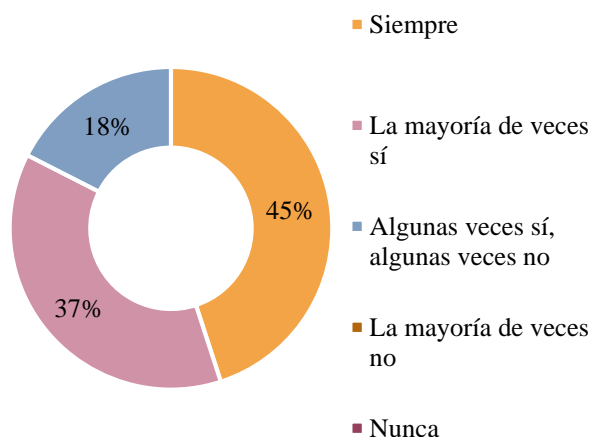


A continuación se desarrollará la interpretación de cada ítem.

Variable	Dimensión
Rol en la organización	Claridad de rol
Preguntas de la 1 a la 5	
Finalidad	Conocer el grado en que se definen las funciones y responsabilidades de cada puesto.

1. ¿Le informan con claridad cuáles son las funciones a desempeñar?

Gráfico 4. Claridad de rol - ítem 1.



Pregunta 1	
Respuestas	Total
Siempre	18
La mayoría de veces sí	15
Algunas veces sí, algunas veces no	7
La mayoría de veces no	0
Nunca	0

Fuente: Elaboración propia.

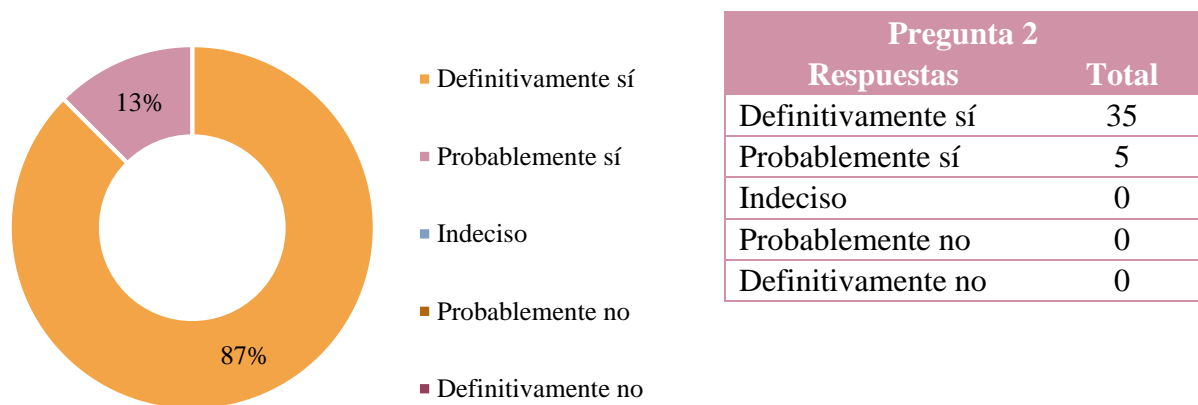
De acuerdo a los resultados, el 45% de los colaboradores mencionan que tienen completamente claro cuáles son las funciones que deben desempeñar en su lugar de trabajo, mientras que el 37% expresa que la mayoría de veces sí.



El 18% restante, concluye que en algunas ocasiones sí tiene definidas las tareas a realizar y en otras no, debido a que surgen momentos en los que existe confusión por no tener instrucciones explícitas, dando pie a no llevar a cabo correctamente las actividades asignadas.

2. ¿Sabe exactamente cuáles son las responsabilidades de su puesto?

Gráfico 5. Claridad de rol - ítem 2.



Fuente: Elaboración propia.

Acorde a las respuestas, el 87% de los trabajadores conoce en definitiva cuales son las responsabilidades que se derivan de su puesto y el último 13% indica que las conoce con menos seguridad, por lo que se observa que el personal tiene delimitado en su totalidad las obligaciones y asignaciones que requieren cumplir.



3. ¿Considera que los objetivos y metas de su trabajo son claros y están planificados?

Gráfico 6. Claridad de rol - ítem 3.



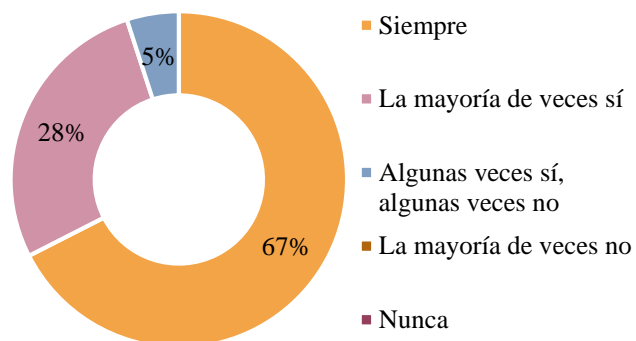
Fuente: Elaboración propia.

El 25% del personal que participó en las encuestas considera que los objetivos de la empresa son completamente claros y correctamente planificados. Por otro lado, la mayor parte con el 55% opina que estos son aceptablemente planeados y comprensibles, por el contrario el 20% asegura que usualmente no son concretos y organizados apropiadamente, ya que en ocasiones los objetivos que se plantean no se cumplen de la forma esperada por la falta de organización y supervisión en la ejecución de los mismos.



4. ¿Las tareas que hace le parecen importantes?

Gráfico 7. Claridad de rol - ítem 4.



Pregunta 4	
Respuestas	Total
Siempre	27
La mayoría de veces sí	11
Algunas veces sí, algunas veces no	2
La mayoría de veces no	0
Nunca	0

Fuente: Elaboración propia.

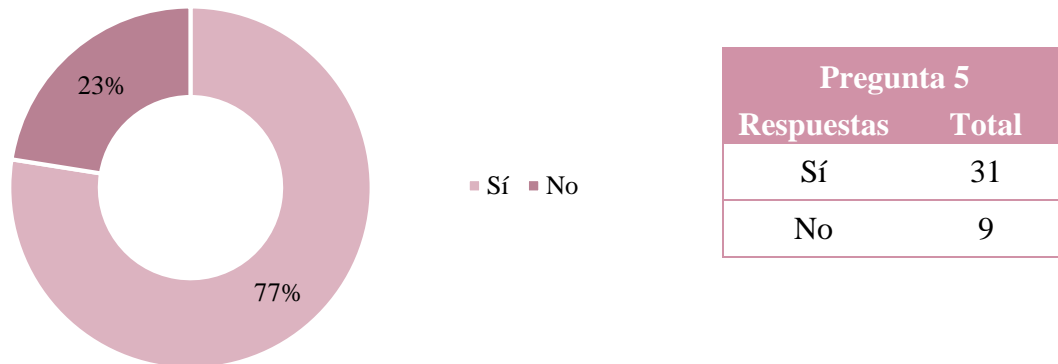
Para el 67% del personal encuestado las tareas a su cargo son de suma importancia para la operación eficiente de la empresa; el 28% expresa que la mayoría de veces ejecutan actividades relevantes, por lo que este grupo de trabajadores manifiesta que se sienten comprometidos con el puesto actual que ocupan y es prioritario para ellos desempeñar eficazmente sus actividades.

Por último, el otro 5% cree que en ocasiones su trabajo es esencial y en otros casos no, por la falta de variedad en las labores que realizan.



5. ¿Está bien informado sobre los límites de su autoridad, responsabilidades y/o competencias?

Gráfico 8. Claridad de rol - ítem 5.



Fuente: Elaboración propia.

Es imprescindible que los trabajadores sean informados sobre las responsabilidades que se le atribuyen al puesto que ocupan para propiciar el desarrollo de la empresa. El no informar y definir las tareas puede generar ambigüedad de rol e incertidumbre en el área de trabajo.

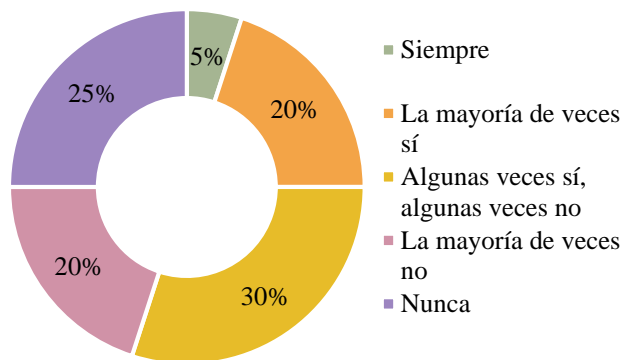
Predominantemente, el 77% representa a todos los trabajadores que tienen conocimiento acerca de los límites de su autoridad, responsabilidad y competencias, en tanto que el 23% de los casos no tiene definido su papel dentro de la organización, a causa de la falta de comunicación entre los superiores y sus subordinados respecto a lo que se espera de ellos en el trabajo.



Variable	Dimensión
Rol en la organización	Conflicto de rol
Preguntas de la 6 a la 10	
Finalidad	Conocer el nivel de exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar un trabajo.

6. ¿Realiza actividades que le parecen innecesarias?

Gráfico 9. Conflicto de rol - ítem 6.



Pregunta 6	
Respuestas	Total
Siempre	2
La mayoría de veces sí	8
Algunas veces sí, algunas veces no	12
La mayoría de veces no	8
Nunca	10

Fuente: Elaboración propia.

Retomando la importancia de las tareas asignadas y ejecutadas en cada una de las áreas, se observa que el personal en un 20 y 25% considera que no realiza actividades innecesarias nunca, puesto que cada una de ellas cumple con un propósito específico y es fundamental concretarlas para cumplir con los compromisos y fines de la empresa.

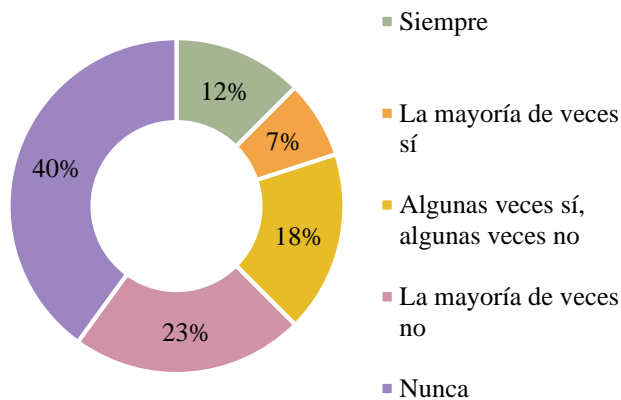
Por otra parte, el 30% de la plantilla menciona que en algunas ocasiones desempeñan actividades redundantes que no son del todo indispensables. En último lugar, del 5 al 20% de los casos difiere de la opinión de los anteriores, en vista de que la mayoría de ocasiones tienen que realizar tareas



fuera de lugar que no pertenecen a las de su puesto o a las funciones que les fueron atribuidas inicialmente.

7. ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?

Gráfico 10. *Conflicto de rol - ítem 7.*



Pregunta 7	
Respuestas	Total
Siempre	5
La mayoría de veces sí	3
Algunas veces sí, algunas veces no	7
La mayoría de veces no	9
Nunca	16

Fuente: Elaboración propia.

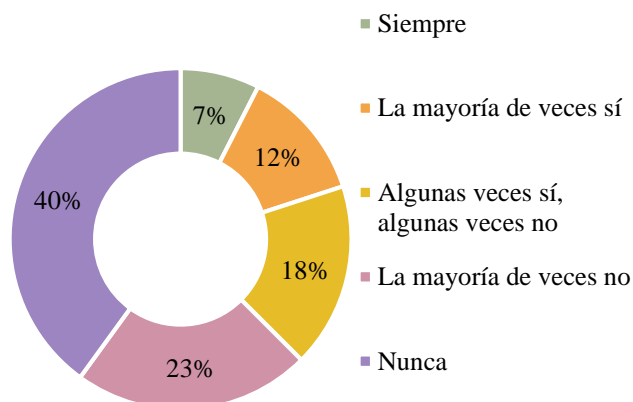
Al plantear el tema de tareas contradictorias en el lugar de trabajo, gran parte de la fuerza laboral expresa que nunca recibe órdenes incoherentes que causen conflicto en el cumplimiento de su cargo.

El 18% ha recibido ocasionalmente indicaciones incongruentes, en tanto que del 7 al 12% continuamente experimentan falta de claridad en la información que se les proporciona, lo que ha generado desconcierto y malentendidos en su ocupación.



8. ¿Se le asignan tareas sin la información y/o recursos necesarios para realizarlas?

Gráfico 11. Conflicto de rol - ítem 8.



Pregunta 8	
Respuestas	Total
Siempre	3
La mayoría de veces sí	5
Algunas veces sí, algunas veces no	7
La mayoría de veces no	9
Nunca	16

Fuente: Elaboración propia.

Regularmente, los trabajadores reciben todos los recursos necesarios para que procedan a ejercer su trabajo con eficacia, constituyendo el 23 y 40%. Mientras tanto, el 18% ha expuesto que algunas veces se le asignan tareas con información incompleta o se les brindan instrucciones que no son lo suficientemente claras.

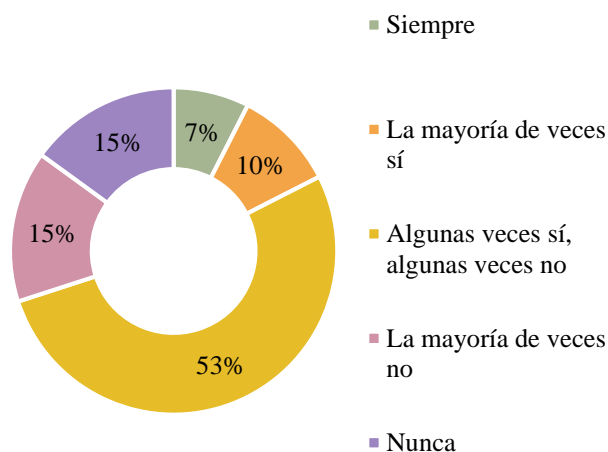
Seguidamente, el 19% muestra que existe falta de comunicación y el personal carece de los medios indispensables para realizar sus tareas. Dicha situación ha ocasionado que ciertas tareas se efectúen incorrectamente, provocando malos entendidos y llamadas de atención para los colaboradores involucrados.

Si bien, estas circunstancias suceden ocasionalmente, pueden generar que el desarrollo de la empresa se vea afectado.



9. ¿Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?

Gráfico 12. Conflicto de rol - ítem 9.



Pregunta 9	
Respuestas	Total
Siempre	3
La mayoría de veces sí	4
Algunas veces sí, algunas veces no	21
La mayoría de veces no	6
Nunca	6

Fuente: Elaboración propia.

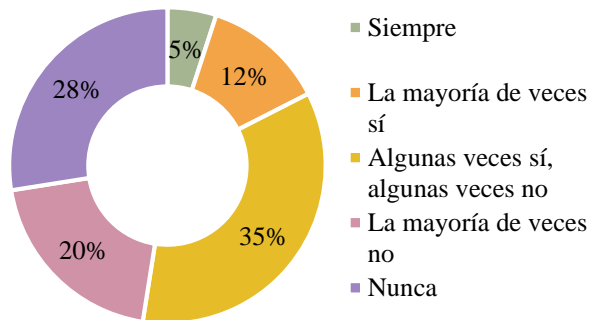
El 30% de los encuestados está de acuerdo en la forma actual en la que se lleva a cabo el funcionamiento de la organización, pero para la mayoría de los empleados con el 53% existen algunas tareas que podrían realizarse de forma más eficaz con la finalidad de agilizar el trabajo tanto para las actividades administrativas como operativas.

Y finalmente, el 17% está en total desacuerdo en la manera de ejecutar las operaciones de la empresa, ya que existen otros medios que no solo facilitarían la ejecución de las mismas, sino que aumentarían la productividad laboral.



10. ¿Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y no por otras?

Gráfico 13. *Conflicto de rol - ítem 10.*



Pregunta 10	
Respuestas	Total
Siempre	2
La mayoría de veces sí	5
Algunas veces sí, algunas veces no	14
La mayoría de veces no	8
Nunca	11

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la aceptación del trabajo que ejercen los trabajadores, los resultados arrojan que el 48% no ha experimentado esta situación de rechazo hacia las tareas que han desempeñado. En lo que concierne al 35%, solo alguna vez o algunas veces han realizado cosas que no son aceptadas por otras personas.

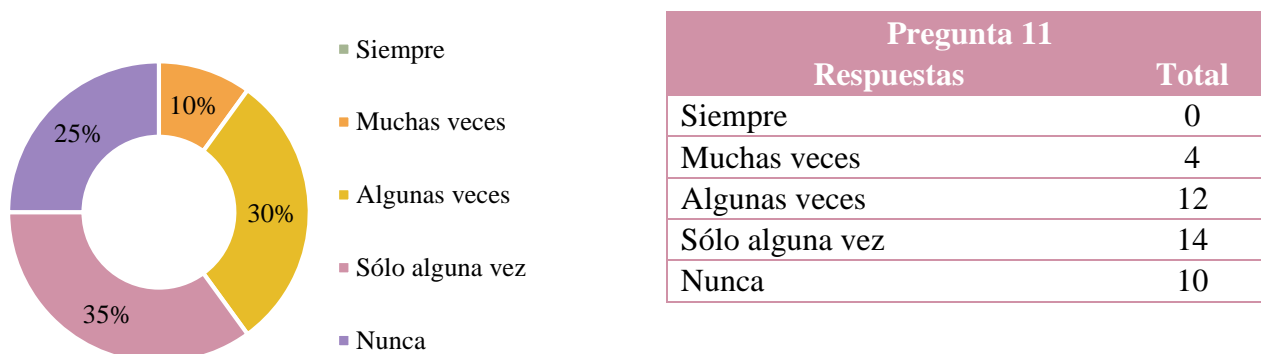
El 5 y 12% señala que casi siempre o siempre existe renuencia a aceptar el trabajo que han hecho, a causa de que las ordenes no son precisas o pasan a través de diferentes personas y se tergiversa la información preliminar, asimismo también se debe a la falta de seguimiento de las mismas por parte de los trabajadores.



Variable	Dimensión
Rol en la organización	Sobrecarga de rol
Preguntas de la 11 a la 15	
Finalidad	Conocer el grado de exigencias físicas y psicológicas a las que el trabajador se encuentra sometido en su jornada de trabajo.

11. ¿Con qué frecuencia se retrasa en la entrega de su trabajo?

Gráfico 14. Sobrecarga de rol - ítem 11.



Fuente: Elaboración propia.

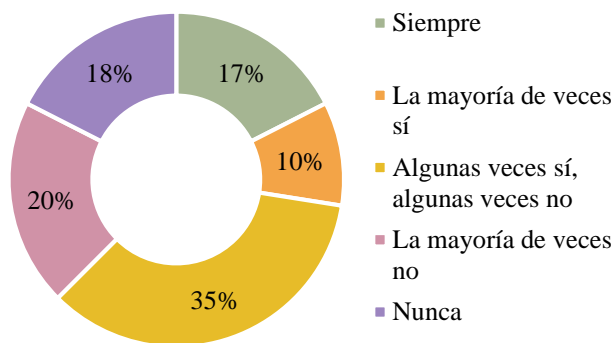
Los resultados indican que al menos el 25% nunca se ha atrasado en la entrega de sus actividades. En relación al otro 30 y 35% del personal resaltan que como mínimo solo alguna vez se han demorado en finalizar sus pendientes dado que, la carga de trabajo no les permite cumplir con todas sus tareas al mismo tiempo, por lo que deben priorizar las de mayor premura. El último 10% corresponde a aquellos que a menudo aplazan su trabajo.



Cabe mencionar que los retrasos no dependen únicamente de la carga de trabajo y de las actividades extraordinarias que surgen, también se deben la falta de información o recursos que dependen de otros puestos para poder completar las tareas, al incumplimiento del horario laboral en el que incurren los colaboradores, las distracciones y la falta de estructura y organización para realizar sus funciones.

12. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

Gráfico 15. Sobrecarga de rol - ítem 12.



Pregunta 12	
Respuestas	Total
Siempre	7
La mayoría de veces sí	4
Algunas veces sí, algunas veces no	14
La mayoría de veces no	8
Nunca	7

Fuente: Elaboración propia.

La prueba muestra que el conjunto de las primeras 3 respuestas indica que no menos del 62% cree que algunas veces, casi siempre o siempre se ha percatado de que la distribución de tareas es desigual, por consiguiente para ciertos puestos la carga de trabajo es más ligera, mientras que para otros es mayor.

La ausencia de control en el contenido del mismo ha desencadenado que los colaboradores involucrados expresen su inconformidad frente a situaciones en las que se les han delegado funciones que originalmente no corresponden a su posición, aunado a esto, no encuentran apoyo

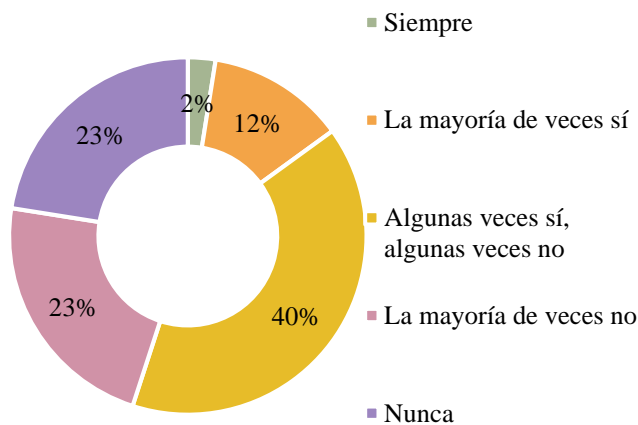


entre los compañeros que tienen menor carga laboral. Estas condiciones se han presentado tanto en el nivel administrativo y operativo.

Desde otra perspectiva, el 38% de los trabajadores no ha percibido ni se ha visto afectado por situaciones de imparcialidad en cuanto a las tareas.

13. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe trabajar sin parar?

Gráfico 16. Sobrecarga de rol - ítem 13.



Pregunta 13	
Respuestas	Total
Siempre	1
La mayoría de veces sí	5
Algunas veces sí, algunas veces no	16
La mayoría de veces no	9
Nunca	9

Fuente: Elaboración propia.

El 2 y 12% apunta que siempre o la mayoría de veces tienen que trabajar sin pausas para concluir con todas sus actividades y cumplir con los tiempos de entrega, entre los motivos podría estar la carga excesiva de trabajo o la falta de organización sobre el proceso y plazos de ejecución para desempeñar las tareas.

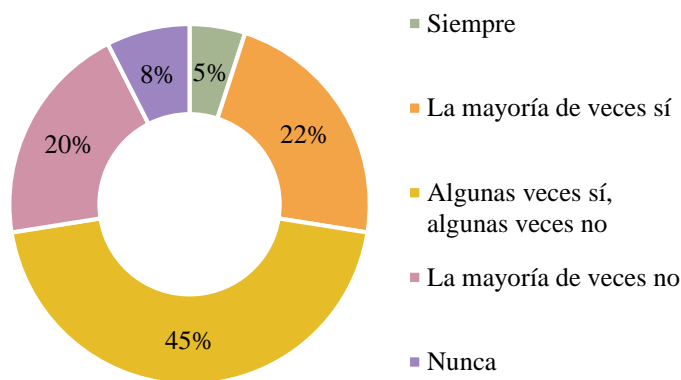
Para el 40% son situaciones ocasionales, probablemente suceden en momentos de cierre de mes o cuando existen proyectos grandes de ventas, instalación o mantenimiento de aire acondicionado.



Los últimos segmentos que suman el 46% exponen que nunca o casi nunca han incurrido en esa forma de trabajo, ya que para ellos es indispensable organizar correctamente sus tiempos y actividades para evitar trabajar bajo presión.

14. ¿Considera que tiene que trabajar muy rápido?

Gráfico 17. Sobrecarga de rol - ítem 14.



Pregunta 14	
Respuestas	Total
Siempre	2
La mayoría de veces sí	9
Algunas veces sí, algunas veces no	18
La mayoría de veces no	8
Nunca	3

Fuente: Elaboración propia.

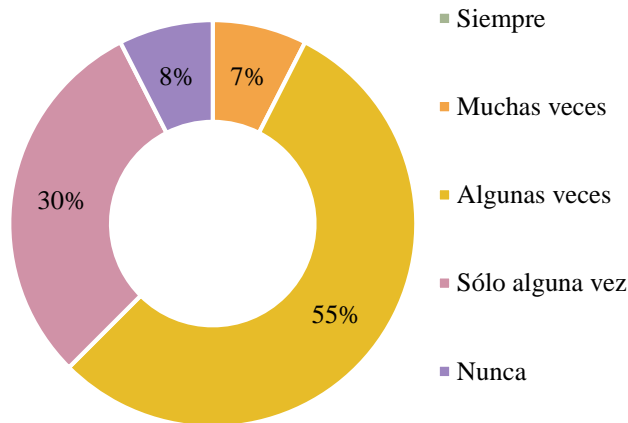
La minoría del 27% expone que todo el tiempo o la mayor parte de su jornada laboral deben realizar sus actividades con rapidez, ya que para algunos puestos, sobre todo aquellos de atención al cliente, esta característica es parte del servicio que la empresa brinda. De la misma manera, buscan mejorar su productividad y cumplir con las exigencias del puesto.

El 45% del personal ocasionalmente acelera el ritmo de trabajo para no generar atrasos o acumulación de pendientes. En tanto que, el 20 y 8% trabajan con marcha normal.



15. ¿Por la cantidad de trabajo que tiene debe quedarse tiempo adicional a su turno?

Gráfico 18. Sobrecarga de rol - ítem 15.



Pregunta 15	
Respuestas	Total
Siempre	0
Muchas veces	3
Algunas veces	22
Sólo alguna vez	12
Nunca	3

Fuente: Elaboración propia.

En relación a laborar tiempo extra, un total del 92% de los empleados indicó que cuando menos solo una vez o muchas veces trabaja por sobretiempo, posiblemente se debe a las responsabilidades y requerimientos del puesto. Los casos que han prolongado su jornada lo han hecho debido a las obligaciones que se presentan por ejemplo en el cierre de mes, la sobrecarga de trabajo, las limitaciones de tiempo o los imprevistos. Por mencionar otra circunstancia, en cuanto al área de almacén, de vez en cuando deben quedarse horas adicionales para recibir material o equipos de aire acondicionado, adaptándose a los horarios que maneje el proveedor, o bien, para realizar entregas a los clientes. El mismo caso sucede al entregar proyectos, declaraciones, realizar mantenimientos o instalaciones que se demoran más tiempo o tienen inconvenientes durante su ejecución.

En última instancia, sólo el 8% no prolonga sus horas de oficina, ya que tratan de cumplir con el itinerario, y si tienen pendientes, terminarlos al siguiente día.

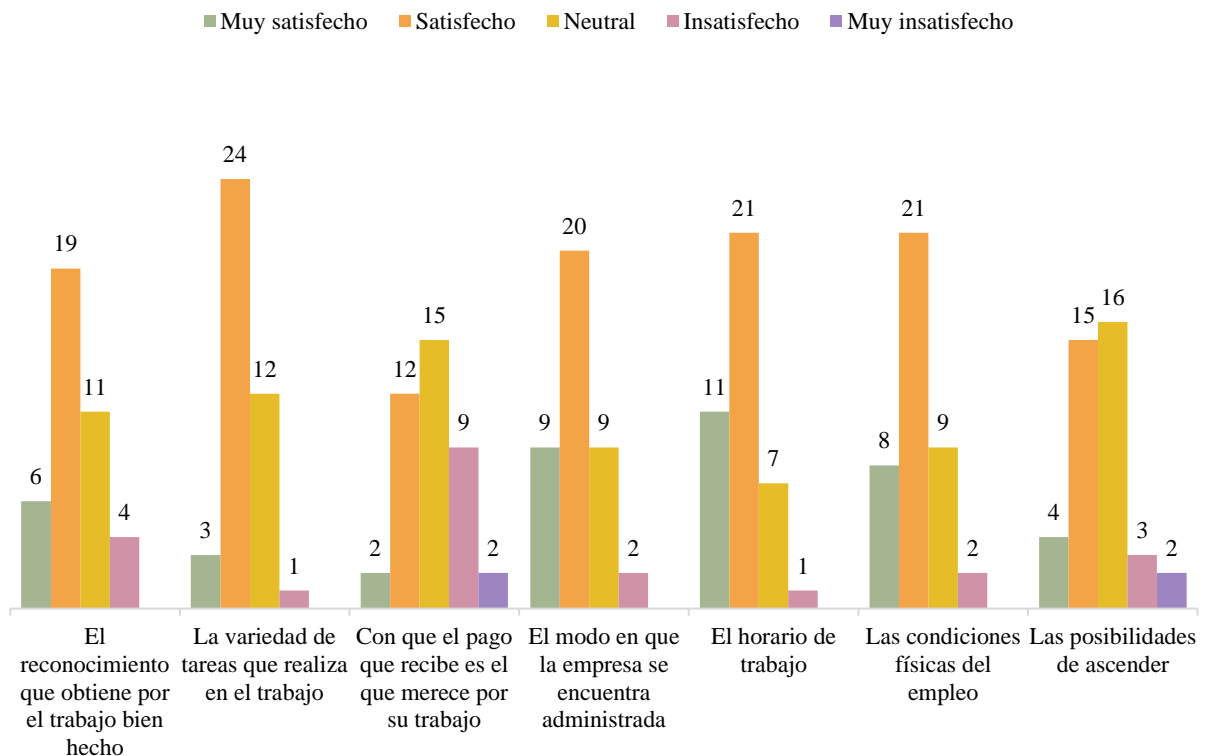


Variable	Dimensión
Actitud	Satisfacción en el trabajo
Pregunta 16, inciso a. – g.	
Finalidad	Conocer el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con su empleo.

16. Indique su grado de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Para empezar, se percibe mediante el gráfico que en general la mayoría de la plantilla se encuentra satisfecha en todos los aspectos evaluados, sin embargo, es necesario resaltar que no todos los colaboradores comparten el mismo punto de vista en algunas cuestiones, ya que hay áreas que podrían mejorarse y enfocarse en beneficiar a todo el personal, además de promover la satisfacción laboral. Gráficamente los datos anteriores se describen de la siguiente manera:

Gráfico 19. Satisfacción en el trabajo - ítem 16.



Fuente: Elaboración propia



a. El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.

Tabla 8. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso a.

a. El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	6	15%
Satisfecho	19	48%
Neutral	11	28%
Insatisfecho	4	10%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, un gran número de personas admitió que se les ha dado el crédito y valor que merecen por el esfuerzo y empeño que practican en su día a día, motivo por el cual se sienten satisfechos en su ambiente laboral. Mientras tanto, 11 personas se encuentran neutrales ante esta situación.

Posteriormente, una mínima parte de trabajadores no están satisfechos con su reconocimiento y con la recompensa que reciben por las tareas que realizan. Frente a esto se observa bajo desempeño y desmotivación en el trabajo.

b. La variedad de tareas que realiza en el trabajo.

Tabla 9. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso b.

b. La variedad de tareas que realiza en el trabajo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	8%
Satisfecho	24	60%
Neutral	12	30%
Insatisfecho	1	3%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.



En lo referente a la variedad de tareas del puesto de trabajo, 27 empleados están completamente satisfechos con todo lo que se les ha asignado. A 12 personas les es indiferente la diversidad de labores que se les confieren.

Sin embargo, 1 persona está inconforme en vista de que considera que las tareas que lleva a cabo son monótonas y rutinarias provocando aburrimiento.

c. Que el pago que recibe es el que merece por su trabajo.

Tabla 10. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso c.

c. Con que el pago que recibe es el que merece por su trabajo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	5%
Satisfecho	12	30%
Neutral	15	38%
Insatisfecho	9	23%
Muy insatisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al mismo tiempo, 17 colaboradores reconocen que el salario que se les proporciona se encuentra acorde a las responsabilidades de su puesto. Por otro lado, 15 de ellos muestran neutralidad con la remuneración recibida por el trabajo realizado.

Si bien, recientemente se ha ajustado y aumentado el sueldo a muchos de los trabajadores, aún existe una parte que asciende a 11 personas que no está de acuerdo con lo que percibe, justamente por la cantidad de tareas, el desgaste físico, la presión y por la antigüedad laboral.



d. El modo en que la empresa se encuentra gestionada.

Tabla 11. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso d.

d. El modo en que la empresa se encuentra administrada		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	9	23%
Satisfecho	20	50%
Neutral	9	23%
Insatisfecho	2	5%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Para el mayor porcentaje de los encuestados, la empresa cumple con una buena gestión administrativa, los colaboradores satisfechos conforman un grupo de 29 personas. Por otro lado, 9 de estos votaron de manera neutral. En cambio, los últimos 2 participantes indicaron estar insatisfechos, entre las razones podrían encontrarse la distribución de tareas no equitativas, la administración de salarios, entre otras características que el trabajador considera que no favorecen su desarrollo

e. El horario de trabajo.

Tabla 12. Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso e.

e. El horario de trabajo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	11	28%
Satisfecho	21	53%
Neutral	7	18%
Insatisfecho	1	3%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.



A continuación, se ilustra que casi en su totalidad, 33 empleados aceptan sin objeciones el horario de trabajo actual, siendo este de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, y sábados de 8:00 am a 1:30 pm. Cabe resaltar, que el horario de oficina se modificó a partir del inicio de la pandemia, puesto que el anterior contemplaba un turno por la mañana y otro por la tarde.

A su vez, 7 personas votaron por ni satisfechos, ni insatisfechos, por lo que se deduce que no tienen inconvenientes por la nueva jornada. Únicamente 1 persona indicó no estar satisfecha por las horas de oficina que han sido elegidas.

f. Las condiciones físicas del empleo.

Tabla 13. *Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso f.*

f. Las condiciones físicas del empleo		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	8	20%
Satisfecho	21	53%
Neutral	9	23%
Insatisfecho	2	5%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

En lo que concierne a las condiciones de trabajo, 29 trabajadores determinaron que la empresa les proporciona buenas condiciones con todo lo necesario y cumpliendo con las recomendaciones básicas de ergonomía; 9 elementos más opinan de forma neutral.

Finalmente, los 2 restantes expresan que se sienten insatisfechos, dado que operan con equipo y mobiliario de oficina un poco deteriorado, ellos afirman que estos podrían ser sustituidos y apearse más a las reglas ergonómicas para mejorar el entorno laboral del puesto.



g. Las posibilidades de ascender.

Tabla 14. *Satisfacción en el trabajo - ítem 16 inciso g.*

g. Las posibilidades de ascender		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	10%
Satisfecho	15	38%
Neutral	16	40%
Insatisfecho	3	8%
Muy insatisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

En último término, 19 empleados exponen que la organización apoya su crecimiento profesional y les brinda oportunidades de desarrollo continuamente, asimismo la empresa espera que los trabajadores correspondan con aportaciones nuevas, impulsando el cambio y propuestas de mejora. Por su parte, 16 colaboradores señalan no estar satisfechos, ni insatisfechos. Al mismo tiempo, 5 de ellos expresan que las posibilidades de ascender son pocas considerando que llevan mucho tiempo ocupando el mismo puesto y no han existido sugerencias para realizar cambios.



4.2. Método de evaluación del diagnóstico.

La evaluación de los factores psicosociales consta de 22 preguntas de opción múltiple, mismas que son una adaptación de la NOM-035-STPS-2018 y del Manual del método CoPsoQ-istas2021 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

El Diario Oficial de la Federación (2018b) publicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención”. Dentro de esta se encuentra la Guía de Referencia II: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial. El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores. Las recomendaciones para su empleo son las siguientes:

1. El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.
2. Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:
 - Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas.
 - Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar.
 - Explicar el objetivo de la evaluación. Enfatizar la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de datos.
3. La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:
 - Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la tabla (véase la tabla 16 de valor de las opciones de respuesta).
 - Para obtener la calificación se deberá considerar agrupar los ítems por categoría, dominio y dimensión.



- A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial. (Sección: Transitorios)

Desde otro punto de vista, Moncada *et al.* (2014d) exponen que el CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Basada en los siguientes aspectos:

1. *Finalidad preventiva.* Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. El método debe usarse para prevenir en origen, eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.
2. *Participación.* La participación de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método CoPsoQ-istas21 que se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria.
3. *Anonimato y confidencialidad.* La participación de los trabajadores y trabajadoras a través de la respuesta al cuestionario ha de ser anónima y garantizarse la confidencialidad de los datos y en los resultados de los círculos de prevención ha de garantizarse el anonimato. (pp. 5-7)

El manual de CoPsoQ-istas21 propone las pautas de lectura de la información:

- Analizar la tabla de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión. Identificar y anotar las preguntas asociadas a la exposición que concentran un mayor porcentaje de



plantilla en las respuestas negativas, que son las que atribuyen a peores condiciones de trabajo. (p. 78)

- Presentar la prevalencia de la exposición para el conjunto de la plantilla analizada, expresada en porcentaje de trabajadores y trabajadoras que están en la situación más desfavorable, intermedia o favorable.
- En formato de tabla, mostrar el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que se está analizando.
- En este apartado de informe preliminar también se incluye un epígrafe que explica cómo interpretar los datos del informe. (p. 174)

4.2.1. Procedimiento.

Para proceder con el análisis se clasificaron y asignaron valores a cada una de las respuestas de los ítems. La categorización de las respuestas quedo de la siguiente manera:

Tabla 15. *Opciones de respuesta.*

Opciones de respuesta						
A	Siempre	Definitivamente sí	Completamente (mucho)	Muy satisfecho	Siempre	Sí
B	La mayoría de veces sí	Probablemente sí	Aceptablemente	Satisfecho	Muchas veces	-
C	Algunas veces sí, algunas veces no	Indeciso	Regular	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Algunas veces	-



D	La mayoría de veces no	Probablemente no	Poco	Insatisfecho	Sólo alguna vez	-
E	Nunca	Definitivamente no	Nada	Muy insatisfecho	Nunca	No

Fuente: Elaboración propia.

La escala para valoración se presenta a continuación en la siguiente tabla, dicho rango se retomó de la NOM-035:

Tabla 16. Valor de las opciones de respuesta.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Respuesta A	Respuesta B	Respuesta C	Respuesta D	Respuesta E
1, 2, 3, 4, 5, 16, 17,18, 19, 20, 21, 22	0	1	2	3	4
6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	4	3	2	1	0

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Diario Oficial de la Federación (2018).

Tal y como lo indica la tabla anterior los parámetros de valores oscilan entre un rango de 0 a 4 puntos, en donde la respuesta de siempre esta puntuado con 0 y nunca valorado con 4, siendo este último puntaje el más alto y evaluado como desfavorable. Cuando los ítems abarquen dimensiones negativas, la calificación será de manera contraria, el indicador de nunca se valorará con 0, mientras que siempre se ponderará con 4.



Los datos expuestos a continuación corresponden a la calificación de cada uno de los ítems del cuestionario respecto al rol en la organización, mismos que se evaluaron con el criterio anterior.

Tabla 17. Calificación general del cuestionario de factores psicosociales.

Ítem	A			B			C			D			E			Respuestas	Valores	Promedio
	F	V	T	F	V	T	F	V	T	F	V	T	F	V	T			
1	18	0	0	15	1	15	7	2	14	0	3	0	0	4	0	40	29	0.73
2	35	0	0	5	1	5	0	2	0	0	3	0	0	4	0	40	5	0.13
3	10	0	0	22	1	22	8	2	16	0	3	0	0	4	0	40	38	0.95
4	27	0	0	11	1	11	2	2	4	0	3	0	0	4	0	40	15	0.38
5	31	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0	9	4	36	40	36	0.90
6	2	4	8	8	3	24	12	2	24	8	1	8	10	0	0	40	64	1.60
7	5	4	20	3	3	9	7	2	14	9	1	9	16	0	0	40	52	1.30
8	3	4	12	4	3	12	8	2	16	9	1	9	16	0	0	40	49	1.23
9	3	4	12	4	3	12	21	2	42	6	1	6	6	0	0	40	72	1.80
10	2	4	8	5	3	15	14	2	28	8	1	8	11	0	0	40	59	1.48
11	0	4	0	4	3	12	12	2	24	14	1	14	10	0	0	40	50	1.25
12	6	4	24	4	3	12	14	2	28	8	1	8	8	0	0	40	72	1.80
13	0	4	0	5	3	15	16	2	32	9	1	9	10	0	0	40	56	1.40
14	2	4	8	8	3	24	19	2	38	8	1	8	3	0	0	40	78	1.95
15	0	4	0	3	3	9	23	2	46	11	1	11	3	0	0	40	66	1.65
Total																	18.53	
Prom																	1.24	
F	Frecuencia de respuesta					V	Valor de pregunta					T	Total de valor					

Fuente: Elaboración propia.

Aplicando el mismo método de puntuación, se examinó el indicador de satisfacción en el trabajo, cuyo promedio quedó de la forma siguiente:

Tabla 18. Calificación general del cuestionario de satisfacción en el trabajo.

Ítem	A			B			C			D			E			Respuestas	Valores	Promedio
	F	V	T	F	V	T	F	V	T	F	V	T	F	V	T			
16	6	0	0	19	1	19	11	2	22	4	3	12	0	4	0	40	53	1.33
17	3	0	0	24	1	24	12	2	24	1	3	3	0	4	0	40	51	1.28



18	2	0	0	12	1	12	15	2	30	9	3	27	2	4	8	40	77	1.93
19	9	0	0	20	1	20	9	2	18	2	3	6	0	4	0	40	44	1.10
20	11	0	0	21	1	21	7	2	14	1	3	3	0	4	0	40	38	0.95
21	8	0	0	21	1	21	9	2	18	2	3	6	0	4	0	40	45	1.13
22	4	0	0	16	1	16	15	2	30	3	3	9	2	4	8	40	63	1.58
																	Total	9.28
																	Prom	1.325

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Resultados del diagnóstico.

Este análisis permitió contrastar los objetivos específicos planteados al inicio y los resultados alcanzados, dicha información se encuentra detallada en la tabla:

Tabla 19. Comparación de objetivos específicos y resultados obtenidos.

Objetivos específicos	Resultados
Identificar los factores psicosociales internos en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.	<p>Tras la aplicación de la encuesta sobre el factor psicosocial de rol en la organización, los resultados definieron que en la dimensión de claridad de rol gran parte de los colaboradores sabe qué es lo que la empresa espera obtener de su trabajo y las competencias que requiere que desempeñe.</p> <p>De igual forma, tienen conocimiento concreto sobre las responsabilidades que conlleva el puesto que ocupan, la importancia de su labor</p>



y la de sus compañeros. En definitiva, el grado de incertidumbre es mínimo en cuanto a la definición de su rol.

Por otra parte, el método reflejó que las dimensiones de este factor que tienen mayor presencia negativa en el centro de trabajo son: conflicto de rol y sobrecarga de rol.

El primero de ellos ha sido relacionado con las expectativas que tiene un segmento de los empleados acerca de cómo debe conducirse el trabajo. Este conflicto surge a consecuencia de la percepción de los trabajadores sobre la incongruencia en el contenido y conductas del rol.

En último lugar, la dimensión de sobrecarga es la que presentó más incidencias, a causa de la incompatibilidad entre los mismos roles personales, por la cantidad de trabajo y la distribución heterogénea del mismo.



Reconocer las actitudes negativas de los empleados que afectan a la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.

En función de lo analizado, los comportamientos identificados inciden en la satisfacción en el trabajo, principalmente en como los empleados se involucran y se comprometen con su puesto y la empresa.

Así mismo, se observa que el desempeño de diversos compañeros no es el esperado, debido a que en algunas circunstancias no se cumplen las expectativas satisfactoriamente, generando inconformidad en ambas partes, para la empresa por no obtener los resultados planteados y para el trabajador por no estar de acuerdo con lo que se le exige.

De igual modo, se han presentado ciertas conductas no éticas, que afectan negativamente la lealtad y la confianza.

Determinar la influencia que tienen los factores psicosociales internos sobre las actitudes del personal en la empresa Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V.

La situación interna de la empresa pone a la vista que si bien, los trabajadores tienen claro su papel y lo que la organización contempla recibir de su posición, en algunas cuestiones hace falta asumir por completo el rol propio,



comprometerse con el mismo y con los objetivos de la empresa.

Para otra parte del personal, el origen de las actitudes desfavorables se debe al desacuerdo entre las demandas exigidas y las expectativas que se tienen del rol.

En lo que respecta a la mayoría de los enunciados sobre satisfacción, los trabajadores reflejaron actitudes favorables, lo que evidencia que a pesar de los aspectos negativos, se sienten satisfechos con la relación laboral. Sin embargo, existen dos puntos evidentes con los que una amplia parte de la plantilla comparte el mismo descontento, siendo los que van en torno a la remuneración y la posibilidad de ascender, ya que consideran que podrían brindarles mejores oportunidades y recompensas por el esfuerzo que desempeñan.

Fuente: Elaboración propia.



Después de catalogar los ítems de esta investigación y someterlos a comparación, es importante resaltar los siguientes puntos:

Por un lado, la mayor parte de los trabajadores mostró interés en participar y conocer sobre el tema de la encuesta; algunos ya tenían conocimiento acerca de los factores psicosociales y de la NOM-035-STPS-2018. Mientras tanto, un margen menor de colaboradores manifestó un poco de desconfianza e incertidumbre respecto al anonimato del estudio y el fin del mismo.

El promedio más bajo de los factores analizados es la claridad de rol, esto demuestra que los trabajadores conocen todo lo que conlleva el puesto que ocupan. Comprenden sin dificultad las funciones, tareas, responsabilidades y objetivos de su cargo, así como también los límites que implica desempeñar su papel en la empresa y cumplir con lo que se espera en su trabajo.

En segundo lugar, con relación al promedio se encuentra el conflicto de rol, donde sobre todo el personal indica que reciben órdenes contradictorias, lo que causa confusión en cómo deben desarrollar sus labores. Por otro lado, se manifestaron en no estar totalmente de acuerdo en cómo se realizan algunas funciones y procedimientos, teniendo en cuenta que los colaboradores opinan que hay métodos más eficaces para llevarlos a cabo.

La calificación promedio de sobrecarga de rol resultó ser la más alta de los indicadores, debido a que los empleados expresan que la distribución de tareas no está segmentada correctamente para todos los puestos y niveles. Anteriormente, se hizo mención de la inconformidad que se presenta en el ambiente de trabajo por la falta de equilibrio en la asignación. Por otra parte, esta carga ha impactado en el ritmo de trabajo que ejecutan, donde al menos en una ocasión el trabajador ha experimentado la exigencia de trabajar rápido y además, quedarse tiempo adicional al turno laboral cuando se requiere, para entregar con puntualidad las tareas encomendadas.



En cuanto a la satisfacción en el trabajo, la mayoría de trabajadores están satisfechos con el horario laboral que tienen actualmente, y a pesar, de no estar de acuerdo todo el tiempo con ciertas situaciones internas, están conformes con la forma en que se ha administrado la organización.

De esta forma también, casi la mayoría opina estar de acuerdo con las condiciones físicas que la empresa les ofrece, ya que, cuentan con el equipo, mobiliario y condiciones óptimas y necesarias para operar. Pero, también se observa insatisfacción del personal en referencia al salario que perciben, en este punto manifiestan que un mayor ingreso generaría mejor bienestar y los incentivaría a esforzarse continuamente para superar su desempeño. Siguiendo por la misma línea, sostienen que las posibilidades de ascenso son limitadas, lo que ha frenado para algunos expandir su crecimiento hacia otras áreas donde podrían adquirir y aportar nuevas habilidades y conocimientos.

En general, la valoración del instrumento en cuanto al factor psicosocial, se puntuó con 1.24 de promedio; comparando esta calificación con el rango de 4 puntos sobre el que se evaluó, se observa que predominan las respuestas del parámetro de 1 punto, clasificadas dentro de la categoría de la respuesta B y la D. En cuanto al caso de la actitud del personal, se obtuvo un promedio final de 1.33, siendo el mismo caso de prevalencia de respuestas con valor de 1 punto.

En definitiva, se identificaron cuáles son las dimensiones específicas del factor psicosocial de rol en Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. que están impactando y afectando las actitudes del personal; como la realización de tareas innecesarias, aquellas actividades que pueden desempeñarse de otra manera, la distribución de tareas, el ritmo de trabajo acelerado y el laborar tiempo adicional.



Por otro lado, señala las principales cuestiones que intervienen en la satisfacción del trabajo y expone las situaciones con las que los trabajadores no están conformes y que preferirían que se aplicarían de diferente forma, por ejemplo el salario percibido y la posibilidad de ascenso. Dichas causas podrían afectar el rendimiento del trabajador y así mismo el de la empresa.



Conclusiones

La implementación de esta herramienta de análisis permitió visualizar el panorama del factor psicosocial de rol en la organización bajo el que se encuentran expuestos los trabajadores de Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco, S.A. de C.V. Mediante este, se identificó que la naturaleza de la exposición está arraigada principalmente al desacuerdo con el método de trabajo, la incorrecta distribución de actividades y la sobrecarga laboral.

Teniendo en cuenta el marco teórico, la conducta humana está delimitada por la satisfacción de sus objetivos personales, en particular en torno a sus necesidades. Por ello se tiene en consideración que todo el personal tiene necesidades diferentes. Para muchos la percepción acerca del desempeño de su rol en la empresa es diversa; para algunos su posición está definida explícitamente, mientras que para otros su posicionamiento es motivo de incertidumbre por la falta de comprensión. En función de lo anterior, la satisfacción en el trabajo es apreciada de distinta manera, ya sea por el cargo ocupado, la variedad tareas, responsabilidades o la remuneración.

Retomando la pregunta de investigación acerca del impacto de los factores psicosociales sobre las actitudes laborales, casi en su totalidad los colaboradores demostraron un grado de conformidad favorable con lo que perciben en la empresa. Con ello, se puede observar que la satisfacción en el trabajo predice ser positiva y se deduce que no se ha visto realmente afectada por la presencia del factor psicosocial. Desde luego, consideran que existen aspectos que podrían mejorar para favorecer y contribuir a su bienestar laboral, profesional y personal.



Sin embargo, a pesar de que los resultados sobre satisfacción arrojaron índices positivos en la mayoría de los casos, se han presentado conductas indeseables que conforman los sentimientos de insatisfacción, mismos que han sido ejecutados por parte de una minoría de la plantilla.

A causa de esto, se identifican algunos efectos negativos tales como el ausentismo, la desmotivación, la baja productividad, el desinterés, los retrasos y las faltas a la ética de trabajo, mismos que se han mencionado en apartados anteriores del documento. Desde otro ángulo, otras de las actitudes laborales que están relacionadas con este comportamiento son el involucramiento con el puesto y el compromiso organizacional. Entonces, se puede considerar que la presencia de este factor psicosocial está vinculada con algunas de las actitudes desfavorables en los empleados.

Es importante señalar que, en relación con el estudio de satisfacción, esta postura no sólo es consecuencia del aspecto monetario, el personal también persigue el reconocimiento por el buen desempeño, la posibilidad de desarrollo, la uniformidad y la variedad de tareas.

Es responsabilidad de la empresa brindarle un ambiente de trabajo satisfactorio y todas estas oportunidades al empleado, de la misma forma que la función de este es comprometerse con los objetivos organizacionales y ayudar al negocio a ser exitoso. De otra manera, se puede decir que, tanto la empresa espera obtener buen rendimiento y cumplimiento de las obligaciones del trabajador, como el trabajador confía en que recibirá las recompensas correspondientes por el trabajo bien hecho.

Este diagnóstico está basado en un tema prácticamente reciente y que se ha vuelto de gran alcance, a través de este se ha observado que los factores psicosociales tienen la capacidad de influir en el comportamiento de las personas.



Es por esto que, se debe resaltar la importancia del impacto de la exposición en el ambiente de trabajo, ya que las repercusiones afectan la gestión organizacional y la conducta individual. Debido a que, en la institución no se han aplicado pruebas de este tipo con anterioridad, brinda un marco de referencia para futuras valoraciones.

En conclusión, esta investigación pretende ser el punto de partida para generar un compromiso entre ambas partes e implementar cambios dentro de la organización, como mejorar el clima organizacional, evaluar el desempeño, realizar un análisis y valuación de puestos. Para ello, será necesario atender aquellas áreas donde los índices de factor psicosocial son más elevados y los puntos de inconformidad que han planteado los trabajadores.



Recomendaciones

En este apartado se mencionan algunas recomendaciones en relación con los factores psicosociales y las actitudes del personal. Como primer punto, es recomendable adoptar una cultura de evaluación de factores psicosociales, seleccionando un instrumento que tenga validez y confiabilidad para ser aplicado de forma continua. Teniendo como finalidad identificar áreas con índices de exposición que requieren mayor atención y diseño de medidas preventivas o correctivas. En el mismo sentido, aplicar evaluaciones de desempeño para reconocer qué necesitan reforzar los trabajadores para optimizar tiempos de trabajo y mejorar su productividad, y con ello, establecer un estándar del potencial en rendimiento que se espera de la plantilla.

Por otro lado, es primordial establecer un canal de comunicación accesible y competente con el propósito de disponer de un método más directo para intercambiar información, tanto para que los empleados se dirijan a sus superiores, como para que ellos se comuniquen con el personal. De la misma forma, brindarles la oportunidad a los trabajadores de expresarse libremente acerca de cambios, sugerencias o inconformidades. El gerente debe requerir el respaldo de los cargos altos en cada departamento para la resolución de problemas y brindar retroalimentación a los colaboradores sobre el desempeño de sus tareas y fomentar la cooperación entre los compañeros y supervisores.

Respecto al tema de la distribución y variedad de tareas, será necesario realizar un análisis de puestos para actualizar la descripción de los mismos. Esto requerirá conocer todas las funciones que lleva a cabo cada empleado de la empresa, analizar el contenido, corregir duplicidad de tareas y sobrecarga laboral en unos cargos o infracarga en otros. Asimismo, también es importante



identificar cuáles son las necesidades de personal en cada área y en último lugar, revisar la estructura salarial para establecer lo que le corresponde justamente a cada posición.

Esto es necesario para propiciar la equidad laboral entre todos los puestos y disminuir la inconformidad que presentan algunos de los trabajadores. Además de, orientar al trabajador para la ejecución eficiente de sus operaciones sobre qué y cómo deben realizar sus funciones, a quien deben dirigirse o a quien deben delegar las responsabilidades, y la importancia que tiene cada una de estas para la eficiencia de la organización. Por otra parte, será de utilidad externar claramente cuáles son los objetivos de la empresa con la intención clave de que cada trabajador conozca cuál es la razón de su rol y todo lo que este conlleva.

Sobre esta misma cuestión, es fundamental involucrar a los colaboradores con la filosofía empresarial, para motivarlos y asociarlos con el compromiso organizacional. También, para promover entre el personal el crecimiento laboral, invitándolos a generar ideas nuevas que mejoren los procesos de trabajo actuales y a participar en la toma de decisiones. De igual forma, proponerles aprender de otras áreas, llevando a cabo la rotación de puestos, para futuras promociones.

Tomando en cuenta estas recomendaciones, podría disminuir la presencia de factores psicosociales y mitigar los efectos negativos de conducta. Es necesario tomar acciones respecto a estas situaciones que actualmente no afectan directamente las operaciones de la empresa pero que en un futuro podrían. Lo importante es generar cambios que beneficien a todos para crear un ambiente de trabajo favorable, en el cual tanto el gerente se sienta satisfecho del esfuerzo y de los resultados de la empresa, como también el personal sienta estabilidad en su empleo y reitere su compromiso para ser competente.



Referencias bibliográficas

- Abello, A., & Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]*.
Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf;jsessionid=A903F5D303FB2987246FC89A179F3523?sequence=1>
- Almodóvar, A., & Nogareda, C. (2005). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. En INSHT, *Notas Técnicas de Prevención*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49
- Almodóvar, A., Cuenca, R., Fidalgo, M., Nogareda, C., Nogareda, S., Oncins, M., . . . Zubizarreta, J. (2006). *Psicología del trabajo* (2a ed.). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Álvarez, F. (2006). *Salud ocupacional*. Ecoe. Obtenido de https://www.academia.edu/29054737/Saludocupacional_franciscolvarez_150504160527_conversion_gate01_1_?auto=download
- Bomba, F. (16 de Abril de 2020). *Tamaño de muestra. Muestreo aleatorio simple ejemplo práctico [Video]*. Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=So2z2o8ziqI&list=WL>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8.^a ed.). McGraw-Hill . Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>



Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de [https://www.cem-](https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

[malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf](https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

Cortés, J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales* (10a ed.). Tébar.

Daza, F., De Arquer, I., & Nogareda, C. (1995). NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. En

INSHT, *Notas Técnicas de Prevención*. Obtenido de

https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8

Diario Oficial de la Federación. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*.

Obtenido de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a ed.). Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª ed.).

McGraw Hill.

Ingeniería y Mantenimiento del Soconusco S.A. de C.V. (2018). *Manual de Organización*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *Algunas*

consideraciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Obtenido de



<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2019). *Guía para la gestión y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría Y Práctica*. Academia Española.

Martínez, C. (2011). *Estadística básica aplicada* (4a ed.). Ecoe Ediciones.

Maxwell, J. (2015). *El ABC de la Actitud. La condición indispensable para triunfar* (2a ed.). Vergara y Ribas.

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras* (1a ed.). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Moreno, B., & Báez, C. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13.ª ed.). México: McGraw Hill.



Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2012). *Factores psicosociales [Fichas de prevención]*. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (18-24 de Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Serie: Seguridad, higiene y medicina en el trabajo*(56). Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (Vol. 1). Factores psicosociales y de organización. Chantal Dufresne, BA.

Organización Internacional del Trabajo. (21 de Octubre de 2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo*(3). Obtenido de https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm

Osalan. (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales. Dirigida al delegado o delegada de prevención*. Obtenido de https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención*(926). Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>



Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). Pearson Educación.

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (s.f.). *Manual de Riesgos*

Psicosociales en el Mundo Laboral. UGT Aragón. Obtenido de

http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf

UGT Andalucía. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido

de Recopilatorio de publicaciones: Departamento de asistencia técnica para la PRL:

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales* (1.^a

ed.). El Manual Moderno. Obtenido de [https://www.dheducacion.com/wp-](https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf)

[content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf](https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf)

Yépez, J. (21 de Agosto de 2020). *Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en el personal*

docente de la Unidad Educativa Fiscomisional Mixta “Nuevo Ecuador” [Tesis de

Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de Repositorio Digital

PUCESE: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2193>