



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA MIXTECA

**PROPUESTA PARA DISMINUIR LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES,
DE LAS MYPES DEL SECTOR DE TRANSPORTE COLECTIVO FORÁNEO DE LA
CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA**

TESIS:

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS EMPRESARIALES

PRESENTA:

MARÍA VICTORIA ZARATE ZARATE

DIRECTOR DE TESIS:

M.D.F. JUAN ARTURO VARGAS SANTIAGO

CO-DIRECTORA DE TESIS:

M.A. MARÍA DEL CARMEN BAROLO MOSCOSA

HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, SEPTIEMBRE DE 2023

DEDICATORIA

A MI FAMILIA:

A mis queridos padres Rolando Zarate Pacheco y Alicia Zarate, por ser mi fuente de inspiración, motivación y confianza. Gracias por enseñarme el valor de la educación y brindarme todo su apoyo para alcanzar mis metas.

A mis hermanas, María Teresa y Dulce Ixchel, quienes son mi mayor impulso para salir adelante.

A mis abuelos, Teresa Pacheco, Crescenciano Zarate, son mi ejemplo de amor, paciencia y tolerancia.

A mis dos ángeles en el cielo, mi abuela Natalia Zarate, un ejemplo de nobleza y calidad humana, quien siempre se enorgulleció de cada uno de mis logros; a mi tío Francisco Zarate Pacheco por su amor y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS.

A mi director y co-directora de tesis, el M.D.F. Juan Arturo Vargas Santiago y la M.A. María del Carmen Bartolo Moscosa, por ser mis guías y transmitirme sus conocimientos; por su paciencia, consejos y apoyo constante en mi formación universitaria.

A las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de Huajuapán de León, por permitirme aplicar los cuestionarios y entrevistas a sus trabajadores.

A mis sinodales, por el tiempo y las contribuciones brindadas a mi investigación.

A mis amigos, Diana, Aranza, Daniel, Vania, Esmeralda, Elizabeth, Monserrat, Vulfrano, Juan Alberto, Diego, Rodrigo, Alberto, Estefanía, Liborio y Freshia, quienes han sido grandes motivaciones en mi vida y han sido mi sostén en mis buenos y malos momentos.

A cada persona, amigo y conocido, que me brindaron sus consejos y palabras de aliento, que creyerón en mí, muchas gracias.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ABREVIATURAS.....	XII
Introducción.....	14
Capítulo 1. Metodología de la investigación	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivo general	17
1.2.3 Objetivos específicos	17
1.3 Preguntas de investigación	18
1.3.1 Pregunta general	18
1.3.2 Preguntas específicas	18
1.4 Justificación.....	19
1.5 Enfoque y alcance de la investigación	22
1.5.1 Enfoque de la investigación.....	22
1.5.2 Tipo de investigación.....	22
1.6 Determinación de la muestra.....	23
1.7 Diseño de la investigación	25

1.8 Descripción del procedimiento para recopilar la información	26
Capítulo 2. Marco teórico	34
2.1 Riesgos psicosociales	34
2.1.1 Definición de riesgo psicosocial.....	34
2.1.2 Riesgos psicosociales emergentes	36
2.1.3 Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajador y en la empresa.....	37
2.2 Factores de riesgo psicosocial	39
2.2.1 Definición de factores de riesgo psicosocial	39
2.2.2 Antecedentes internacionales de los factores de riesgo psicosocial	40
2.2.3 Tipos de factores de riesgo psicosocial	41
2.2.4 Características de los factores de riesgo psicosocial	43
2.3 Acontecimiento traumático severo.....	44
2.4 Micro y Pequeña Empresa (MYPES).....	44
2.4.1 Definición	44
2.4.2 Características de las MYPES	45
2.4.3 Clasificación de las MYPES.....	46
2.4.4 Los factores de riesgo psicosocial en las MYPES.....	47
2.5 La pandemia de la COVID-19	49
2.6 Norma Oficial Mexicana.....	50
2.6.1 La NOM-035-STPS-2018.....	51

2.7 Sector transporte.....	55
2.7.1 Generalidades del sector transporte.....	55
2.7.2 Definición de transporte.....	57
2.7.3 Transporte colectivo.....	58
2.7.4 Transporte foráneo.....	58
Capítulo 3. Marco contextual.....	59
3.1 Sector transporte en México.....	59
3.2 Sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.....	64
3.2.1 El sector transporte colectivo foráneo y su relación con la COVID-19.....	64
3.3 Sector transporte en Oaxaca.....	65
3.4 Sector transporte en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.....	66
3.4.1 Proceso de operación de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.....	67
Capítulo 4. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en las MYPES de la ciudad Huajuapán de León, Oaxaca.....	70
4.1 Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial de las MYPES del sector transporte foráneo de la ciudad de Huajuapán de León.....	70
4.2 Factores de riesgo psicosocial detectados.....	90
4.3 Riesgos psicosociales detectados.....	91
Capítulo 5: Propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales en las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.....	95

5.1.1 Programa de intervención para atenuar los principales riesgos psicosociales en la MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León Oaxaca.....	97
Conclusiones.....	127
Referencias.....	133
ANEXOS	143
Anexo 1	143
Anexo 2	145
Anexo 3	148
Anexo 4	150
Anexo 5	151
Anexo 6	158
Anexo 7	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clasificación de las empresas de acuerdo con su tamaño</i>	23
Tabla 2 <i>Trabajadores a entrevistar por empresa</i>	25
Tabla 3 <i>Valor de las opciones de respuesta</i>	30
Tabla 4 <i>Estratificación por número de trabajadores</i>	47
Tabla 5 <i>Subcategorías de transporte, correo y almacenamiento</i>	62
Tabla 6 <i>Transporte de pasajeros, excepto por ferrocarril</i>	63
Tabla 7 <i>Porcentaje de hombres y mujeres entrevistados por empresa</i>	70
Tabla 8 <i>Dimensiones del dominio: condiciones de trabajo</i>	76
Tabla 9 <i>Dimensiones del dominio: carga de trabajo</i>	78
Tabla 10 <i>Dimensiones del dominio: falta de control sobre el trabajo</i>	80
Tabla 11 <i>Dimensiones del dominio: jornada de trabajo</i>	82
Tabla 12 <i>Dimensiones del dominio: Interferencia en la relación trabajo-familia</i>	82
Tabla 13 <i>Dimensiones del dominio: Liderazgo</i>	85
Tabla 14 <i>Dimensiones del dominio: relaciones en el trabajo</i>	86
Tabla 15 <i>Dimensiones del dominio: violencia</i>	87
Tabla 16 <i>Resultados generales de las cuatro MYPES</i>	88
Tabla 17 <i>Cronograma de acciones</i>	100
Tabla 18 <i>Presupuesto implementación acción 3</i>	106
Tabla 19 <i>Presupuesto cartel disuasorio</i>	111
Tabla 20 <i>Presupuesto de la adquisición de materiales de paquetería</i>	112
Tabla 21 <i>Presupuesto implementación acción 6</i>	123
Tabla 22 <i>Presupuesto general de las acciones propuestas</i>	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Fórmula muestra representativa</i>	24
Figura 2 <i>Metodología de análisis de contenido</i>	28
Figura 3 <i>Criterios de evaluación</i>	29
Figura 4 <i>Grupos de ítems por categoría, dominio y dimensión</i>	31
Figura 5 <i>Nivel de riesgo</i>	32
Figura 6 <i>Criterios para la toma de decisiones</i>	33
Figura 7 <i>Consecuencias de los riesgos psicosociales en la empresa y el trabajador</i>	37
Figura 8 <i>Tipos de factores de riesgo psicosocial</i>	42
Figura 9 <i>Unidades económicas por sector</i>	60
Figura 10 <i>Unidades económicas por entidad federativa</i>	61
Figura 11 <i>Proceso de operación de los conductores</i>	68
Figura 12 <i>Proceso de operación de las áreas de taquilla, dulcería y paquetería</i>	69
Figura 13 <i>Empresa A: respuestas</i>	71
Figura 14 <i>Empresa B: respuestas</i>	71
Figura 15 <i>Empresa C: respuestas</i>	72
Figura 16 <i>Empresa D: Respuestas</i>	73
Figura 17 <i>Categoría ambiente de trabajo</i>	74
Figura 18 <i>Dominio: condiciones de trabajo</i>	75
Figura 19 <i>Categoría factores propios de la actividad</i>	77
Figura 20 <i>Dominio: carga de trabajo</i>	78
Figura 21 <i>Dominio: falta de control sobre el trabajo</i>	79

Figura 22 <i>Categoría organización del tiempo de trabajo</i>	81
Figura 23 <i>Dominio: jornada de trabajo e interferencia en la relación trabajo-familia</i>	82
Figura 24 <i>Categoría liderazgo y relaciones en el trabajo</i>	83
Figura 25 <i>Dominio: liderazgo</i>	84
Figura 26 <i>Dominio: relaciones en el trabajo</i>	85
Figura 27 <i>Dominio: violencia</i>	87
Figura 28 <i>Cuestionario final</i>	89
Figura 29 <i>Factores de riesgo psicosocial detectados en las MYPES</i>	90
Figura 30 <i>Principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES</i>	94
Figura 31 <i>Diagrama de Ishikawa</i>	95
Figura 32 <i>Modelo de integración de la propuesta</i>	96
Figura 33 <i>Acción 1: cumplimiento de las normativas mexicanas vigentes</i>	101
Figura 34 <i>Acción 2: capacitación en liderazgo, cargas de trabajo, organización del tiempo de trabajo, manejo de emociones y atención al cliente</i>	103
Figura 35 <i>Acción 3: establecimiento de áreas de descanso para conductores</i>	105
Figura 36 <i>Diseño de área de descanso para los trabajadores</i>	107
Figura 37 <i>Acción 4: establecimiento de políticas</i>	108
Figura 38 <i>Forma correcta e incorrecta de empaquetado</i>	109
Figura 39 <i>Datos de envío</i>	109
Figura 40 <i>Leyenda pagada</i>	110
Figura 41 <i>Envío de paquetería</i>	113
Figura 42 <i>Acción 5: recomendación de pausas activas</i>	114
Figura 43 <i>Pausas activas: ejercicios de mañana</i>	116

Figura 44 <i>Pausas activas: ejercicios de tarde</i>	119
Figura 45 <i>Acción 6: materiales informativos impreso</i>	121

ABREVIATURAS

OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y Salud
CANACAR	Cámara Nacional del Autotransporte de Carga
ICAPET	Capacitación y Productividad para el Trabajo del Estado de Oaxaca
CEPAM	Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer
DOF	Diario Oficial de la Federación
DENUE	Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas
IMT	Instituto Mexicano del Transporte
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LFT	Ley Federal del Trabajo
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
NOM	Norma Oficial Mexicana
OTP	Oficina Técnica de Prevención
OIT	Organización Internacional del trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
PYME	Pequeña y Mediana empresa
PRONABET	Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo
RAE	Real Academia Española

SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SCOP	Secretaría de Fomento, Comunicaciones y Obras
SEGOB	Secretaría de Gobierno
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
SCIAN	Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte

Introducción

Los riesgos psicosociales se encuentran presentes dentro de las organizaciones, independientemente del tamaño o giro de estas. Desde la década de los 80's, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce la existencia de dichos riesgos y afirma que tienen afectaciones en la salud y en la seguridad de los trabajadores. Por ello, es importante, que las organizaciones lleven a cabo, evaluaciones de dichos riesgos para poder identificar las causas y posibles fallas en su funcionamiento y generar así acciones de control y prevención. En el mismo sentido, la Norma Oficial Mexicana (NOM), considera que los factores de riesgo psicosocial son causa de ruptura del estado de salud de los trabajadores, lo cual, puede generar accidentes, enfermedades profesionales y otras afectaciones relacionadas con el ambiente laboral y familiar.

En México, ya se han presentado trabajos de investigación en los que se abordan los riesgos psicosociales en sectores económicos diferentes al de transporte, por lo que, en la presente investigación, se estudiaron dichos riesgos, tomando como unidades de estudio a las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

Para realizar la investigación se estudiaron algunas variables tales como: factores de riesgos psicosociales y acontecimientos traumáticos severos, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.

Se identificaron los principales factores y riesgos psicosociales presentados en los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, después del periodo del confinamiento por la pandemia de la COVID-19, debido a que en este sector, los riesgos fueron inherentes en la realización de su actividad, por llevarse a cabo en espacios cerrados (vehículos), generando una mayor exposición al contagio por la cercanía de las personas ya que no era posible la sana distancia, al momento de realizar su traslado, y ante tal

riesgo las condiciones de trabajo se vieron modificadas. Por lo anterior, se elaboró una propuesta que permite atenuar los efectos negativos de los principales factores y riesgos psicosociales detectados en las MYPES objeto de estudio.

La tesis se encuentra integrada por cinco capítulos. En el primero, se presenta la metodología de la investigación, la cual comprende el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos de la investigación, el alcance, la pertinencia para su elaboración y el método utilizado. El segundo capítulo aborda la parte teórica y conceptual, donde se agregan los conceptos claves que fueron de utilidad para el desarrollo de la investigación, tales como, riesgo psicosocial, factores de riesgo, la COVID-19, MYPES y sector transporte, entre otros.

En el tercer capítulo se incorpora el marco contextual de la investigación donde se muestra el panorama general tanto del transporte en México, como el sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija y el sector transporte en Oaxaca, así como, el proceso de operación de las MYPES en la ciudad de Huajuapán de León.

En el capítulo cuatro, se hace el análisis de los resultados tanto de los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018, así como, de la entrevista semiestructurada.

El quinto capítulo muestra la propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. Finalmente, se muestran las conclusiones de la investigación.

Capítulo 1. Metodología de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el acuerdo de emergencia sanitaria presentado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB, 2020) en marzo del 2020, el transporte foráneo fue considerado como una de las actividades esenciales, lo que implicó la modificación de los procesos de operación para la implementación de las medidas sanitarias emitidas por el sector salud.

En la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, las MYPES dedicadas a ofrecer el servicio de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, continuaron operando bajo las medidas sanitarias pertinentes, sin embargo, esto no evitó que los trabajadores estuvieran expuestos a contraer el virus de la COVID-19, dado que, los riesgos son inherentes a la realización de esta actividad, por llevarse a cabo en espacios cerrados (vehículos), generaron una mayor exposición al contagio y a riesgos psicosociales.

Los problemas presentados en el sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la Ciudad de Huajuapán de León, fueron principalmente que los trabajadores tienen jornadas de trabajo extensas y periodos de descanso cortos. Existente también una falta de liderazgo, debido a la falta de eficiencia al momento de distribuir las tareas.

Otro de los problemas presentados, es que con la pandemia de la COVID-19, los trabajadores a causa de las pérdidas de familiares, amigos y conocidos presentaron depresión, miedo y ansiedad, además de que, sus relaciones familiares se vieron afectadas tras el confinamiento, ya que comenzaron a pasar más tiempo en el trabajo que en sus hogares. Por otro lado, los trabajadores de las MYPES tienen un muy alto nivel de riesgo en cuanto a las condiciones peligrosas e inseguras, por la ocurrencia de incidentes como: accidentes, fallas en sus vehículos, asaltos, que ponen en riesgo su integridad física o su vida. Adicionalmente a estos problemas

identificados en las MYPES, se tienen problemas en cuanto al control de paquetería y atención al cliente.

1.2 Objetivos

Para la realización de la propuesta ante la problemática señalada en esta investigación, se establecieron los siguientes objetivos.

1.2.1 Objetivo general

Generar una propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

1.2.3 Objetivos específicos

- Identificar las unidades económicas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Describir el proceso de operación de las empresas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que estuvieron expuestos los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Identificar los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, después de la llegada de la COVID-19 en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

- Analizar los factores riesgo psicosocial a los que estuvieron expuestos los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Analizar los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Integrar la propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES.

1.3 Preguntas de investigación

1.3.1 Pregunta general

¿Qué medidas correctivas permiten disminuir los principales factores de riesgos psicosociales en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?

1.3.2 Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las unidades económicas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?
2. ¿Cuáles son los procesos de operación de las empresas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?
3. ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que estuvieron expuestos los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?

4. ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?
5. ¿Cuáles son las principales medidas a considerar para atenuar los principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca?

1.4 Justificación

En México, en las últimas décadas la ansiedad, el estrés y la depresión, se han vuelto padecimientos comunes entre los trabajadores de los diversos entes productivos (Maldonado, 2019). Según la OMS, citado por Zuñiga (2019), define al estrés como “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”. (p.4).

Con base en información de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el 43% de los mexicanos sufren estrés laboral, siendo México uno de los países con mayores índices a nivel global, además, los mexicanos son los que más número de horas trabajan a la semana; haciendo una combinación con la falta de liderazgo los trabajadores se hacen más propensos a riesgos psicosociales (OMS, 2017). En el mismo sentido, Santoyo et al. (2022), menciona que, de acuerdo con datos de la OCDE, México cuenta con jornadas de más de 2,220 horas como promedio anual en el 2020. Además, se destaca que el país supera a China y USA en nivel de estrés laboral (Rodríguez y Moreno, 2015).

De acuerdo con Juárez (2018), dentro de los factores de riesgo psicosocial más importantes se encuentran las demandas laborales por carga, el ritmo de trabajo, afectaciones de trabajo a familia, recompensas y reconocimientos inadecuados, que pueden ser expresados como injusticia laboral.

Por lo anterior, desde el 2018 se han reconocido normativamente los factores de riesgo psicosocial y en 2020 se hizo obligatoria la aplicación de la NOM-035-STPS-2018, con la cual, se reconoce, el análisis de los factores de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas y acciones de control, así como, el comienzo de los exámenes médicos y los registros pertinentes. Del mismo modo, la norma resalta que los factores de riesgo psicosocial tienden a provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de las funciones del puesto de trabajo, así como del tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos que incurran en violencia laboral al trabajador.

Torres (2020), señala que los factores de riesgo psicosocial influyen de manera negativa en el trabajador y en la organización y para actuar dichos factores, es necesario identificarlos dentro de los puestos de trabajo, mediante evaluaciones de riesgos psicosociales. Por ello, la identificación de los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, es el primer paso para mejorar su clima laboral, así como, su desempeño y rendimiento.

Dicho lo anterior es importante señalar que la investigación es pertinente para la realización de la tesis, porque se aborda la problemática de los riesgos psicosociales en los trabajadores. Este tipo de riesgos, producen resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, por lo que es importante propiciar un entorno laboral favorable, en el que se fomente un mejor rendimiento y el

desarrollo personal, bienestar mental y físico del trabajador. Además, el tema de investigación se encuentra relacionado con las materias de: recursos humanos, administración, derecho, desarrollo organizacional y psicología industrial. Dichas materias permitieron desarrollar el tema de investigación y llevar la teoría a la práctica, con el fin de obtener el título de Licenciada en Ciencias Empresariales.

La investigación se enfocó en generar una propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, ya que, con la llegada de la pandemia de la COVID-19, este sector fue considerado como actividad esencial; siendo, también, uno de los lugares en donde se conglomeran un gran número de personas, en donde difícilmente se podía respetar la sana distancia y la ventilación adecuada, lo que, daba lugar a un mayor número de contagios.

La relevancia de la investigación radica en que, en el sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija en específico, aún no existe un estudio que identifique los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de estas MYPES y que a su vez proponga medidas que ayuden a mitigarlos.

Finalmente, la propuesta es factible ya que de implementarse mejorará el ambiente laboral y el clima organizacional de los trabajadores, así como su productividad y el rendimiento de sus funciones.

1.5 Enfoque y alcance de la investigación

1.5.1 Enfoque de la investigación

La metodología utilizada tiene un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo. Cualitativo porque analizaron aspectos como, el impacto de los riesgos psicosociales después de la llegada de la COVID-19 y sus repercusiones en los trabajadores. Por otro lado, es cuantitativo por la frecuencia de las respuestas obtenidas en la aplicación de los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018, sirvió para determinar el nivel de factor de riesgo psicosocial de los trabajadores.

1.5.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo documental y de campo. En la investigación documental se obtuvo información de gabinete de distintas fuentes, como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), entre otros. Para el trabajo de la investigación de campo, se aplicaron las siguientes herramientas:

- a) Los cuestionarios diagnósticos establecidos por la NOM-035-STPS-2018, denominados: cuestionario I, para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos (anexo 1), y el cuestionario II, para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo (anexo 2). Estos cuestionarios se podían aplicar a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, aplicar a una muestra representativa de estos.
- b) La entrevista semiestructurada a los trabajadores de las MYPES permitió identificar los principales riesgos psicosociales que se generaron después de la pandemia de la COVID-19, en los trabajadores (anexo 3).

Para la elaboración de la propuesta se consideró lo siguiente:

- Guía de Referencia I. Ejemplo de cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos (anexo 1).
- Guía de Referencia II. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial (anexo 2).
- Las respuestas de la entrevista semiestructurada.

1.6 Determinación de la muestra

De acuerdo con datos del DENU (INEGI, s.f.), en la ciudad de Huajuapán de León, las empresas que desarrollan la actividad de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija son nueve, de las cuales dos son clasificadas como empresas grandes; una no cuenta con base en la ciudad; cinco son consideradas pequeñas y una microempresa. Por tal motivo solo se consideraron seis empresas que cumplen con las características de micro y pequeñas empresas. Sin embargo, para conocer las entidades para aplicar los cuestionarios y la entrevista semiestructurada, se realizó un censo en donde únicamente, mostraron interés en participar 4 empresas.

Para fines prácticos de la investigación, se tuvo a bien separar a las MYPES de acuerdo con su tamaño, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Clasificación de las empresas de acuerdo con su tamaño

Tipo	Número de trabajadores	Nombre la empresa
Micro	0-10	A
Pequeña	11-50	B, C, D

Nota. Elaborada con datos de la Secretaría de Economía (2019).

Las MYPES A cuenta con un total de 5 trabajadores, la empresa B con 20 trabajadores, la empresa C cuenta con 25 trabajadores y finalmente la empresa D con un total de 12 trabajadores.¹ En su conjunto las MYPES cuentan con un total de 62 trabajadores entre conductores, personal de taquilla, administrativos, personal de limpieza y mantenimiento.

Conociendo la cantidad de trabajadores por MYPES, se procedió a determinar el tamaño de la muestra conforme a la ecuación mostrada en la figura 1.

Figura 1

Fórmula muestra representativa

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

Nota. Fórmula establecida por la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

En donde:

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

n es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

0.9604 y **0.0025** permanecen constantes.

La cantidad de trabajadores a entrevistar por MYPES se muestra en la tabla 2.

¹ Por razones de confidencialidad de las empresas, no se mencionan sus razones sociales, solo se les identificará como A, B, C y D para el levantamiento de datos.

Tabla 2*Trabajadores a entrevistar por empresa*

Empresa	Total, de trabajadores	Número de trabajadores a entrevistar
A	5	5
B	20	19
C	25	24
D	12	12

Ya identificada la cantidad de trabajadores a entrevistar, se procedió a la aplicación de los cuestionarios y de la entrevista semiestructurada.

1.7 Diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo exploratorio, debido a que se investigó un tema novedoso y poco estudiado en el contexto que se presenta, como son los riesgos psicosociales en relación con la COVID-19 en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

Es descriptiva y transversal porque la investigación buscó identificar y analizar los principales riesgos psicosociales que se presentan en este tipo de MYPES, en un periodo pos-pandemia, para finalmente generar una propuesta que los disminuya y prevenga.

Al ser una investigación descriptiva no se definió una hipótesis, no obstante, sí se determinaron las variables de investigación, las cuales fueron a) factores de riesgo psicosocial; b) acontecimiento traumático severo.

En la entrevista semiestructurada que se utilizó en esta investigación, se realizaron preguntas del entorno, cargas de trabajo y ambiente de trabajo, para determinar las condiciones peligrosas e inseguras que se generaron con la llegada de la COVID-19, así como también, se

cuestionaron las afectaciones que les causó dicha pandemia en cuanto a sus relaciones laborales y familiares.

Tejero González (2021) define una entrevista semiestructurada como aquella que recolecta datos, mediante un conjunto de preguntas abiertas, además de que, para saturar los datos y lograr comprender el área de interés, se requiere que la muestra sea relativamente grande al usar este instrumento de investigación (p. 68). Cabe aclarar que, para aplicar entrevistas semiestructuradas, se debe disponer de un guion de entrevista, con el que se recoge los temas de investigación. El orden bajo el cual se van abordando los temas, así como la forma de formular las preguntas, se encuentran a libre decisión del investigador. Las preguntas deben ser abiertas y no deben ser demasiadas, con la finalidad de mejorar el flujo de la entrevista. También, es importante señalar que una vez iniciada la entrevista se tiene la posibilidad de incorporar nuevas preguntas, de manera que se pueda obtener del entrevistado la mayor información posible.

1.8 Descripción del procedimiento para recopilar la información

Para el desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

1. Aplicación de los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018 y la entrevista semiestructurada, para lo cual, se consideraron los siguientes aspectos:
 - Se aplicaron del 01 de septiembre al 10 de octubre del 2022.
 - Se convocó de manera aleatoria e individualmente a cada uno de los trabajadores en un espacio proporcionado por la MYPES, dentro del lugar de trabajo.
 - Durante cada sesión se realizó la presentación correspondiente ante cada una de las personas que se les encuestó y se entrevistó, explicando el objetivo de la aplicación de los cuestionarios y de la entrevista semiestructurada, resaltando siempre la

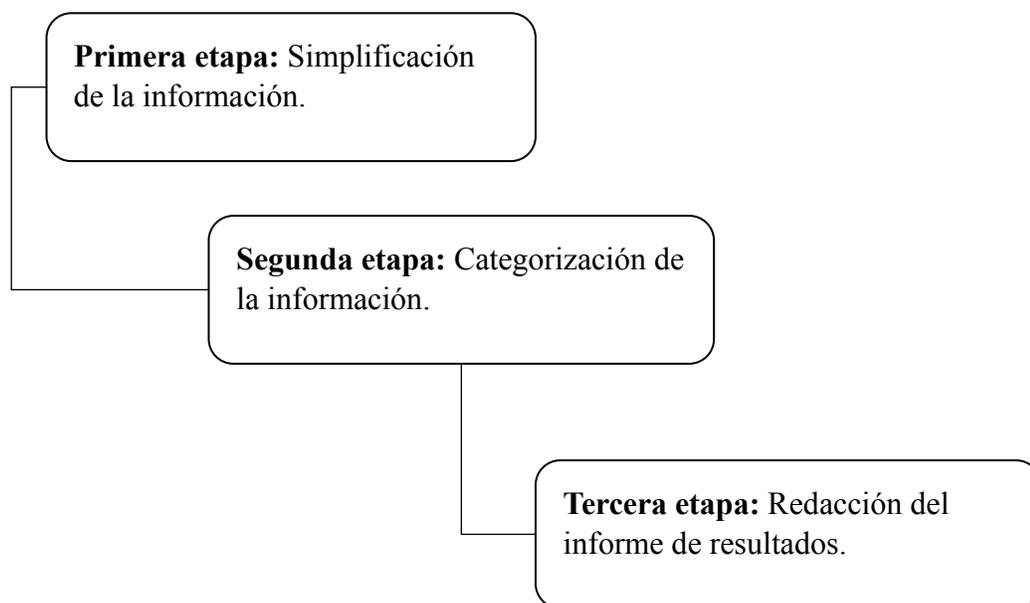
confidencialidad y uso de datos, la utilización de la información brindada y de los resultados.

- En la aplicación de los cuestionarios se mantuvo siempre un ambiente de respeto y confianza, lo que facilitó la recopilación de la información. Se evitó interrumpir a los trabajadores mientras proporcionaban sus respuestas, para que la información fuera lo más franca posible.
2. Se procedió al vaciado de datos en una hoja de cálculo de Excel.
 3. Se ordenaron los datos para su respectivo análisis.
 4. Se realizó el análisis de la información, para lo cual, se consideró lo siguiente:
 - El cuestionario I, consta con un total de 20 reactivos, de los cuales solo se consideraron las respuestas afirmativas.
 - El cuestionario II, que permite identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, cuenta con un total de 46 reactivos y están divididos por categoría, dominio y dimensión.
 - La entrevista semiestructurada para identificar los principales riesgos psicosociales en el transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. Para realizar el análisis de datos de las entrevistas semiestructuradas, se hizo uso de la metodología de análisis de contenido de los datos cualitativos, que de acuerdo con Izcará (2014) permiten un elevado grado de flexibilidad, dando tratamiento estadístico a los datos cualitativos que únicamente se quedan en la superficie y no permite rescatar la totalidad de la riqueza de estos. Además, Grawitz (1975) menciona que el análisis cualitativo implica focalizar la atención no en la frecuencia con que se repite una palabra, concepto o idea, sino en su presencia. En la

figura 2 se muestra la metodología empleada para el análisis de las respuestas de la entrevista semiestructurada.

Figura 2

Metodología de análisis de contenido



Nota. Elaborada con información de Izcara (2014).

5. Se procedió a la evaluación de la información de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, como sigue:
 - El cuestionario I, para poder identificar a los trabajadores que padecieron un acontecimiento traumático severo. Los criterios para evaluar este primer cuestionario corresponden a la guía de referencia I y se presentan en la figura 3.

Figura 3

Criterios de evaluación

<p>El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:</p> <p>a) Si todas las respuestas a la <i>Sección I Acontecimiento traumático severo</i>, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y</p> <p>b) En caso contrario, si alguna respuesta a la <i>Sección I</i> es "SÍ", se requiere contestar las secciones: <i>II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento</i>, <i>III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento</i> y <i>IV Afectación</i>, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la <i>Sección_II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento</i>; • Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la <i>Sección_III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o</i> • Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la <i>Sección IV Afectación</i>.

Nota. Elaborada con información de la guía de referencia I, de la NOM-035-STPS-2018 (DOF,

El cuestionario II, que permite identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo. La evaluación se realizó de manera individual por trabajador entrevistado para posteriormente determinar la frecuencia de respuestas por empresa y determinar el nivel de factor de riesgo en cada una de ellas y se realizó en cuatro fases, como sigue:

Fase 1: 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 3.

Tabla 3*Valor de las opciones de respuesta*

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta					Fase 2: Para la
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4	
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0	

Nota. Retomado de la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

obtención de la calificación del cuestionario, se agruparon los ítems por categoría, dominio y dimensión, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018 se debe de considerar lo siguiente:

- 1) **Calificación de dominio (Cdom):** El resultado se obtiene sumando el porcentaje de cada uno de los ítems que integran el dominio.
- 2) **Calificación de la categoría (Ccat):** El resultado se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría.
- 3) **Calificación final del cuestionario (Cfinal):** El resultado se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Fase 3: Se desglosan los grupos de ítems y su calificación como se muestra en la figura 4.

Figura 4*Grupos de ítems por categoría, dominio y dimensión*

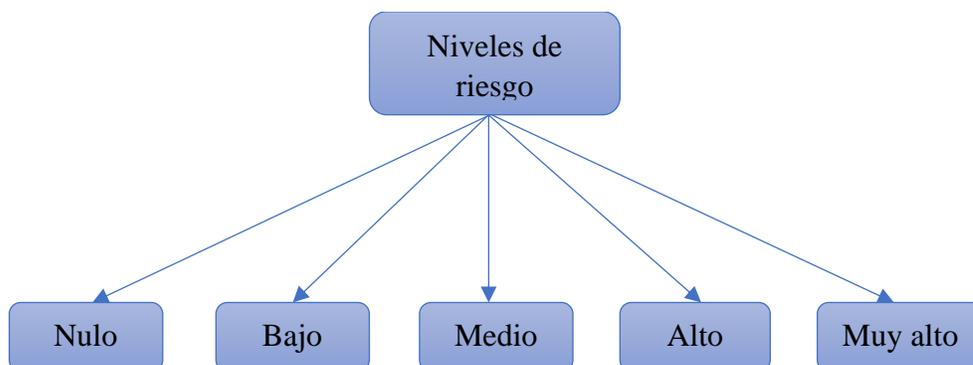
Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras.	2
		Condiciones deficientes e insalubres.	1
		Trabajos peligrosos.	3
		Cargas cuantitativas.	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado.	5, 6
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Carga mental.	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales.	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad.	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes.	12, 13
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo.	20, 21, 22
Organización del tiempo de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Limitada o nula posibilidad de desarrollo.	18, 19
	Jornada de trabajo	Limitada o inexistente capacitación.	26, 27
		Jornadas de trabajo extensas.	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral.	16
		Influencia de las responsabilidades familiares.	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones.	23, 24, 25
		Características del liderazgo.	28, 29
		Relaciones sociales en el trabajo.	30, 31, 32
	Relaciones de trabajo	Deficiente relación con los colaboradores que supervisa.	44, 45, 46
		Violencia	Violencia laboral.

Nota. Retomado de la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

Fase 4: La NOM-035-STPS-2018, indica los rangos bajo los cuales deben analizarse los resultados del cuestionario II para obtener la calificación final (ver anexo 4). Los niveles de riesgo se muestran a continuación en la figura 5.

Figura 5

Nivel de riesgo



Nota. Elaborada con información de la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

6. Se consideraron los criterios de acción de acuerdo con el nivel de riesgo identificado. Los criterios de decisión se muestran en la figura 6.

Figura 6*Crterios para la toma de decisiones*

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas 1 y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención que podrá incluir una evaluación específica 1 y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

Nota. Elaborada con información de la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

Capítulo 2. Marco teórico

En la literatura existente, algunos autores han proporcionado un panorama general de los aspectos más relevantes de los riesgos psicosociales, los factores de riesgo, el sector de transporte, los acontecimientos traumáticos severos, de la pandemia de la COVID-19, de las MYPES y de la NOM-035-STPS-2018.

2.1 Riesgos psicosociales

2.1.1 Definición de riesgo psicosocial

Antes de definir qué es un riesgo psicosocial, es importante conocer la definición de riesgo, por lo que a continuación se presentan algunas definiciones.

Para De Giovanni (2009) el riesgo es “una combinación de la frecuencia y la probabilidad que pueden derivarse de la materialización de un peligro” (p.319).

Ley Federal del Trabajo (LFT, Cámara de Diputados, 2022) en su artículo 473, lo define como “los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo” (p. 128).

Solórzano (2014), por su parte, menciona que es una “amenaza potencial a la salud del trabajador, proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que pueden materializarse y actualizarse en daños ocupacionales” (p. 2). Por lo tanto, el riesgo es una probabilidad de que suceda un daño o efecto a raíz de la exposición a un peligro.

Definido lo que es un riesgo, se procede a la definición de riesgo psicosocial para algunos autores.

Gil Monte (2009) señala que, los riesgos psicosociales hacen referencia a las condiciones presentes en toda situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo, la realización de la tarea, el contenido del puesto e incluso con el entorno laboral, y que tienen la capacidad de afectar el desarrollo y la salud de los trabajadores (p.121).

En el mismo sentido, Moreno (2011), considera que “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (p.161).

Los riesgos psicosociales, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS (1984, como lo cita Forastiere, 2016), son la interacción entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo, que pueden en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (p. 13).

En esta investigación, se consideró la definición establecida por la OIT y la OMS, debido a que en ella se engloban la mayoría de los aspectos relacionados con el trabajo y el medio ambiente bajo el cual se encuentra el trabajador, que le afectan tanto en salud, rendimiento y comodidad en su entorno organizacional.

Además de los conceptos ya mencionados de riesgo y riesgo psicosocial, es importante agregar la definición de riesgos psicosociales emergentes, término que de acuerdo con Rosser (2018) ha sido mencionado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud (OSHA, por sus siglas en inglés) en un informe sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, debido a que el mundo se enfrenta día a día a constantes cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, dando lugar a la aparición de este nuevo término. Riesgo psicosocial, es definido como cualquier riesgo que

venga causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos.

En el marco teórico, se profundiza en este término ya que los riesgos psicosociales emergentes son una extensión que se asocia a la pandemia de la COVID-19, la cual se toma como un cambio social y organizacional, por ello se detalla más sobre los riesgos psicosociales emergentes.

2.1.2 Riesgos psicosociales emergentes

Los riesgos psicosociales emergentes tuvieron su primera aparición en el año 2007 en uno de los reportes del Observatorio Europeo de Riesgos. Un grupo de expertos en el área de la psicología analizó relacionados a los principales riesgos emergentes, teniendo la precaución de definir y entender dichos riesgos, por lo que ya antes se había dado la definición de los riesgos psicosociales emergentes. Los rasgos fundamentales y las condiciones básicas de los riesgos emergentes son señalados por Ocaña et al. (2019):

- Que el riesgo era anteriormente desconocido y es causado por nuevos procesos, tecnologías nuevas, nuevos tipos de lugares de trabajo, cambios sociales u organizaciones.
- Que sea un problema antiguo, pero ahora se considera un riesgo debido a los cambios de percepción pública o social.
- Que el nuevo conocimiento científico permite identificar ese problema como un riesgo.
- El número de situaciones de peligro que produce el riesgo es cada vez mayor.
- La probabilidad de exposición al riesgo aumenta debido al propio nivel de exposición o por el número de trabajadores expuestos.

- Los efectos de los riesgos sobre la salud de los trabajadores empeoran por la propia gravedad de los efectos en la salud o por el número de trabajadores afectados (p.20).

2.1.3 Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajador y en la empresa

Es de vital importancia, hacer hincapié en las consecuencias que llegarían tener tanto la empresa como el trabajador, cuando no se tiene una atención adecuada de los riesgos psicosociales, como se muestra en la figura 7.

Figura 7

Consecuencias de los riesgos psicosociales en la empresa y el trabajador



Nota. Elaborada con información de la Oficina Técnica de Prevención (OTP, 2019).

- **Baja productividad laboral:** García (2019), la define como aquella que se deriva de la composición de los factores productivos en el país y las condiciones laborales, económicas y sociales que no logran potencializar y aprovechar eficientemente los recursos humanos.

- **Ausentismo:** La RAE (s.f.) señala que es la abstención de la asistencia a un trabajo o de la realización de un deber.
- **Bajas voluntarias:** aviso del empleado a la empresa en el que comunica de forma oral y escrita que rescinde la relación laboral que los une (Lucas Franco Abogados, s.f.)

Consecuencias para el trabajador:

- **Accidentes de tráfico:** Se considera como tal aquel que sucede como consecuencia de la colisión de un vehículo de motor con otra cosa o persona (Fundación MAPFRE, s.f.).
- **Accidentes laborales:** Barranco Gámez (2018) menciona que son aquellos daños o lesiones que sufre el trabajador por cuenta ajena mientras cumple con sus obligaciones contractuales, tanto dentro de su lugar de trabajo, como mientras realiza una misión que le ha sido encomendada.
- **Trastornos músculo-esqueléticos:** La OMS (2021) los define como aquellos que afectan el sistema locomotor. Abarcan desde trastornos repentinos y de corta duración, tales como fracturas, esguinces y distensiones, hasta enfermedades crónicas que causan limitaciones de las capacidades funcionales e incapacidades permanentes.
- **Trastornos conductuales:** Son la drogodependencia, el alcoholismo, el tabaquismo, los cuales son llevados a casa y no sólo afectan al trabajador sino también a las personas que lo rodean dentro y fuera del área de trabajo (OTP, 2019).
- **Trastornos psíquicos:** La OMS (2022) señala que se trata de un trastorno mental, se caracteriza por una alteración clínicamente significativa de la cognición, la regulación de las emociones o el comportamiento de un individuo.

- **Trastornos no traumáticos:** Son todos aquellos conocidos como infartos, derrames cerebrales y problemas coronarios que afectan por motivos del estrés o ansiedad en el trabajador (OTP, 2019).

2.2 Factores de riesgo psicosocial

2.2.1 Definición de factores de riesgo psicosocial

La NOM-035-STPS-2018 define los factores de riesgo psicosocial, como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceda la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la LFT, rotación de turnos que incluyen turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (DOF, 2018).

Guanilo y Tello (2021) mencionan que desde 1984 la OIT y la OMS definieron los factores psicosociales en el trabajo como “las interacciones entre el entorno de trabajo, el contenido de trabajo, las condiciones de la organización, las necesidades y la cultura del trabajador” (p.13).

Por otro lado, el factor de riesgo se define como “elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador” (Solórzano, 2014, p. 3).

Mientras tanto, la OMS (1984, como lo cita Huffington, 2019) lo conceptualiza como “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (p.11).

Es necesario señalar la diferencia entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial, esta diferencia es señalada por Moreno (2011) quién menciona que los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo; factores que, como tales, pueden ser positivos o negativos. Los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (p. 608).

2.2.2 Antecedentes internacionales de los factores de riesgo psicosocial

Los riesgos a menudo van a existir en cualquier entorno organizacional donde el ser humano llegue a desarrollarse, desde su entorno familiar, social y laboral, esto porque, como seres humanos no se tiene la capacidad de controlar factores externos que pueden afectar su salud física o mental. De acuerdo con la OMS, como lo señala Astudillo (2014) “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente la falta de afecciones o enfermedades” (p.2).

Takala (2007) menciona que debido a que las organizaciones se encuentran en constante cambio a partir de la entrada de nuevos procesos generados por la globalización, la exposición a los riesgos psicosociales es cada vez más frecuentes, haciendo necesaria su identificación, evaluación y control, esto con la finalidad de disminuir y evitar los riesgos inherentes asociados a la salud y seguridad de los trabajadores.

El tema de los factores psicosociales fue tratado en los primeros documentos oficiales e internacionales denominados “*Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*” publicado por la OIT, (Moreno y Báez, 2010; Guanilo y Tello, 2021), es en 1984, en donde se hace constar que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974 dado que en dicho año se realizó la Asamblea Mundial de la Salud, en donde se documentó la importancia, y los efectos de factores psicosociales en el trabajo y su incidencia en el desempeño de los trabajadores. Además, en el documento publicado diez años después, se da a reconocer la complejidad del tema y se señala 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” (OIT y OMS, 1986, p. 11).

Por su parte, Kalimo, El Batawi y Cooper (1988), mencionan un segundo documento histórico denominado “*Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*”, en dicha obra se expone que los factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores; señalan el doble efecto que consiguen tener los factores psicosociales que pueden ser tanto positivos como negativos.

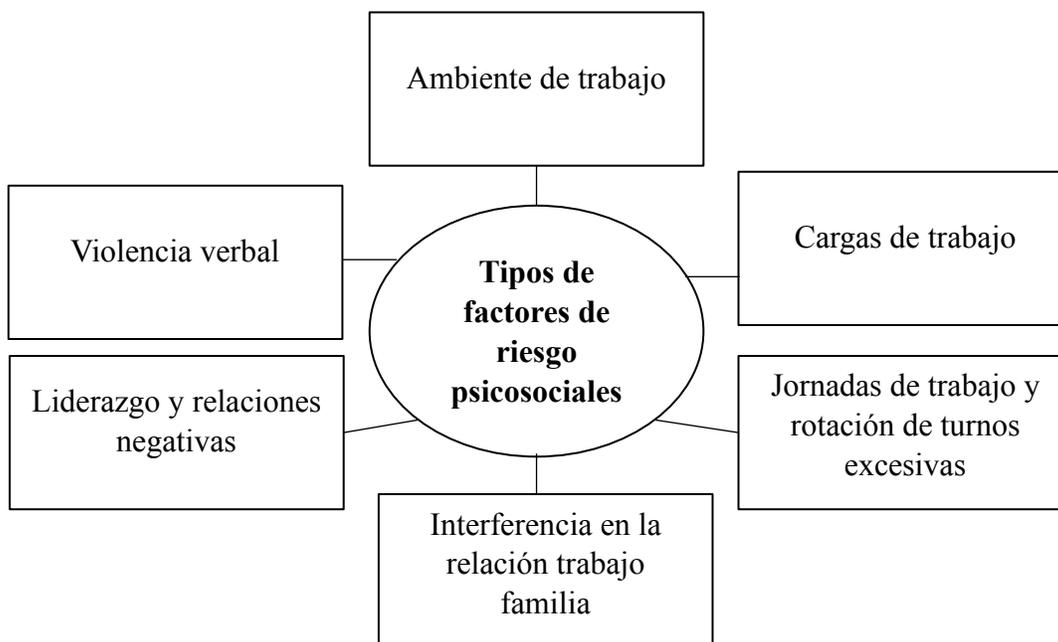
Estos autores mencionan que es en la década de 1970 cuando se da relevancia a los efectos que pueden tener los factores psicosociales, sin embargo, es en la época de 1980 cuando se producen las primeras obras oficiales y las primeras aproximaciones sobre los efectos que se generan por los factores psicosociales sobre el trabajo y la salud de los trabajadores.

2.2.3 Tipos de factores de riesgo psicosocial

La NOM-035-STPS-2018 señala los tipos de factores de riesgo psicosocial en las empresas, que tienden a afectar la salud de los trabajadores, como se muestran en la figura 8.

Figura 8

Tipos de factores de riesgo psicosocial



Nota. Elaborada con información de la NOM-035-STPS-2018 (DOF, 2018).

Entre los factores de riesgo psicosocial se encuentran:

- **Ambiente de trabajo:** son condiciones peligrosas e inseguras.
- **Cargas de trabajo:** cuando se excede de la capacidad del trabajador.
- **Jornadas de trabajo y rotación de turnos excesivas:** jornadas de trabajo superiores a las establecidas en la LFT. Rotación de turnos que incluyan ambos turnos (turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso).
- **Interferencia en la relación trabajo-familia:** cuando mayor es el nivel educativo y el número de roles desempeñados, afecta a la familia.

- **Liderazgo y relaciones negativas:** Líderes sin visión, que parten de ideas sin fundamentos, afectan directamente al equipo de trabajo.
- **Violencia laboral:** Abuso de poder, exclusión y sometimiento.

La NOM-STPS-2018 contempla los anteriores escenarios como los principales factores de riesgo psicosocial, debido a que estos pueden interferir en enfermedades físicas, mentales y emocionales de los trabajadores.

2.2.4 Características de los factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgos psicosociales contienen las siguientes características que permiten analizarlos y comprender a mayor profundidad su importancia.

- **Se extienden en el espacio y el tiempo:** Los factores de riesgo psicosocial no cuentan con localización definida.
- **Dificultad para su medición:** Dificultad para encontrar unidades de medida objetiva, debido a que la cohesión grupal y la comunicación no tienen unidades de medida.
- **Afectan a los otros riesgos:** Se considera a la persona trabajadora como una unidad funcional en la que todos los factores externos pueden afectar en su totalidad de su individualidad.
- **Regulados por otros factores:** Afectan a la persona trabajadora no solo a través de las condiciones del trabajo, sino que también, las variables de cada persona juegan un rol importante.

La NOM-035-STPS-2018, contempla los anteriores escenarios como los principales factores de riesgo psicosocial, debido a que estos, pueden inferir en enfermedades físicas, mentales y emocionales de los trabajadores.

2.3 Acontecimiento traumático severo

La definición de acontecimiento traumático severo se considera como aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud, accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros (DOF, 2018).

2.4 Micro y Pequeña Empresa (MYPES)

2.4.1 Definición

Las microempresas son todos aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos. Las pequeñas empresas son aquellos negocios dedicados al comercio, que tiene entre 11 y 30 trabajadores, y generan ventas anuales superiores a los 4 millones y hasta 100 millones de pesos; son entidades independientes, creadas para ser rentables, cuyo objetivo es dedicarse a la producción, transformación y prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad (Secretaría de Economía, 2012).

Por otro lado, Mares (2013) menciona que las MYPES, siguiendo su definición legal, son una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto

desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee.

Aguilar y Cano (2017) señalan que las MYPES surgieron en nuestro país como fenómeno socioeconómico que buscaba responder a muchas de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población, ya que, desde el inicio, fueron una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos y a la falta de oportunidades de desarrollo, a base de iniciativa e ingenio empresarial lograron establecerse.

2.4.2 Características de las MYPES

Las MYPES son de gran importancia para el funcionamiento de la economía, por lo que se integran algunas de las características que comparten. De acuerdo con el Instituto Tecnológico de Sonora (s.f.) las más importantes son las siguientes:

- Su organización es de tipo familiar.
- El dueño es quien proporciona el capital.
- Es dirigida y organizada por el propio dueño.
- La administración es empírica.
- El mercado que domina y abastece es pequeño, ya sea local o cuando mucho regional.
- La producción no está muy automatizada.
- El número de trabajadores es muy bajo y muchas veces está integrado por los propios familiares del dueño.

- Para el pago de impuestos son considerados como causantes menores.
- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.
- Su número de trabajadores empleados en el negocio crece y va de 16 hasta 250 personas.
- Está en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y esta aspira a ser grande.
- Obtiene algunas ventajas fiscales por parte del Estado, que algunas veces las considera como causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.
- Utiliza maquinaria y equipo, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.

2.4.3 Clasificación de las MYPES

La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Cámara de Diputados, 2019) señala en su artículo 3° fracción tercera que las micro, pequeñas y medianas empresas legalmente constituidas se encuentran estratificadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de acuerdo con el número de trabajadores por sector como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4*Estratificación por número de trabajadores*

Sector/Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	0-10	0-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100

Nota. Elaborada con información de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Cámara de Diputados, 2019).

2.4.4 Los factores de riesgo psicosocial en las MYPES

Los factores de riesgo psicosociales son las condiciones organizacionales, que, al estar presentes en los centros de trabajo, tienden a generar daños emocionales y de salud en los trabajadores si no se manejan de manera adecuada. Estos factores han tomado gran importancia en los últimos años dentro de las organizaciones, por su creciente afectación en la población trabajadora, ya que, cuando un trabajador está expuesto a dichos riesgos, se genera un alto nivel de estrés, desgastes emocionales, sueño, fatiga, violencia e incluso accidentes, causantes de daños físicos o psicológicos.

De acuerdo con Escalona (2006) el trabajo puede desatar dos situaciones, la primera, que se puede convertir en un promotor de salud; la segunda es que puede ser un factor de riesgo para los trabajadores, los cuales están expuestos a daños físicos, químico, ergonómicos o psicosociales, presentes en el entorno laboral.

Por otro lado, la OMS (2021), estima que cerca de 1.9 millones de personas mueren al año como consecuencia de enfermedades relacionadas con el trabajo, siendo estas enfermedades no

transmisibles el 81% de causa de fallecimientos de los trabajadores. Además, se señala que las enfermedades y traumatismos relacionados con el trabajo sobrecargan los sistemas de salud, disminuyendo de esta manera el rendimiento de los trabajadores y teniendo un impacto en sus ingresos.

Ahora bien, el capital humano es un activo primordial dentro de las organizaciones, ya que de este dependen todos y cada uno de los procesos productivos, así como de los servicios que las empresas ofrecen (Ortega, Rodríguez y Hernández, 2017).

Las microempresas no suelen contemplar un panorama detallado sobre sus actividades diarias por lo que, raras veces innovan su manera de trabajar. De acuerdo con Martínez et al. (2022) para las MYPES es poco indispensable la salud mental de los trabajadores, puesto que su interés va más hacia la productividad y la generación de ingresos, no consideran que los riesgos psicosociales sean un problema para la empresa. Además, el Sistema de Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018), en sus artículos relacionados con el estrés laboral, mencionan que el estrés está relacionado con el diseño, la organización y la gestión de las MYPES.

De acuerdo con Portilla et al. (2022) el 85% de las empresas en México no cuentan con la certificación de las NOM-035-STPS-2018, por lo que se desconoce el clima organizacional de los trabajadores y los riesgos a los que están expuestos.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2018) señala que en el día a día las MYPES del país tienen una gran preocupación por la NOM-035-STPS-2018, debido a que es una norma que tiene que aplicarse a nivel nacional por la salud de los trabajadores, ya que, el trabajador puede ser afectado emocionalmente ante ciertas condiciones del clima laboral, generando conductas diferentes a las habituales en ellos, causando fatiga, estrés y otras enfermedades profesionales.

Rodríguez Meza (2019) menciona que, de acuerdo con datos de la Sodexo México, en el país se tiene una pérdida de 16,000 millones de pesos al año en las empresas, esto a causa de los trastornos emocionales como la depresión y ansiedad. Aunado a esto, se tiene que cuando un empleado sufre de estrés, llega a faltar hasta 25 días al año, por ello, cuando se presenta el ausentismo por enfermedad se tiene el 7.3 % de nómina anual, generando grandes pérdidas en la productividad en un 20 % cada año.

La pandemia generada por la COVID-19 tiene una gran implicación en este tema de investigación, por lo que es importante definirla de manera adecuada.

2.5 La pandemia de la COVID-19

La OMS (2020) señala que la COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica²» que se habían declarado en Wuhan, China.

Madrigal et al. (2020) definen el SARS-CoV-2 como un ARN virus que pertenece al grupo β -Coronavirus y subgénero Sarbecovirus. Es el séptimo virus descrito de esta familia con capacidad de infectar a humanos.

La COVID-19, de acuerdo con la American Thoracic Society (2020), señala que es una enfermedad que causa una infección aguda con síntomas respiratorios, además menciona que es un virus diferente de los que causan el SARS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) o el MERS (Síndrome Respiratorio del Medio Oriente). Es importante señalar que la COVID-19 se propagó

² Es una infección pulmonar causada por un virus, como los que causan la gripe o la COVID-19 (Drugs, s.f.).

rápidamente en varias partes del mundo y México no fue la excepción, es por ello por lo que el Estado mexicano tuvo que tomar medidas de seguridad establecidas por la OMS, para evitar la propagación del virus.

De acuerdo con Pérez et al, (2020) los coronavirus son una familia extensa de virus que causan enfermedades tanto a animales como a humanos, desde un resfriado hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Medio Oriente (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

2.6 Norma Oficial Mexicana

Desde principios del siglo XXI, a nivel internacional se han realizado cambios de paradigmas respecto al mundo laboral, resultado de la globalización, en donde se resalta la calidad y las condiciones de trabajo que un individuo debe tener. Por lo anterior, el gobierno mexicano tiene la obligación de establecer la normativa que regule el trabajo digno y decente, que fortalezca el derecho a la seguridad, así como la salud de los trabajadores, mediante la creación e implementación de políticas y acciones, que regulen y establezcan las condiciones necesarias en los centros de trabajo, para que estas las cumplan tanto los patrones como los trabajadores, generando así, una sociedad con una cultura de prevención de riesgos laborales y psicosociales.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se emiten las NOMs, que son regulaciones técnicas, que rige a la industria, y sirven como herramienta en las diversas dependencias gubernamentales, para atender y eliminar los riesgos de la población. Establecen medidas para asegurar la calidad, sanidad y armonización de los productos y servicios que adquiere el consumidor en México (Secretaría de Economía, 2021).

2.6.1 La NOM-035-STPS-2018

En la década de los 70's se han generado múltiples cambios en las condiciones de trabajo y la forma de pensar de los trabajadores en México, del mismo modo, recientemente los gobiernos en turno han fijado su atención a los factores y riesgo psicosocial en el trabajo.

Moreno (2011) resalta que en tanto la globalización ha ido en incremento, también, los riesgos psicosociales, lo que, crea un reto para la salud y las políticas públicas, estas últimas deben centrar su atención en regular las relaciones laborales.

En el 2013, la OIT, señaló que algunos riesgos tradicionales se habían reducido por el adelanto tecnológico y la normatividad existente (Valdés, 2020). Sin embargo, comenzaron a surgir nuevas enfermedades profesionales, para las cuales, no existía normatividad. Entre los riesgos emergentes se incluían los de carácter psicosocial.

Por su parte, Martínez (2021) señala que el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, en el objetivo sectorial tres se mencionan “Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral” (p. 26), se tomó en consideración la prevención de riesgos en el trabajo, mediante la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, siendo necesario atender a la problemática de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, por lo que se dio lugar a la iniciativa de la STPS para el proyecto de la NOM PROY-NOM-035-STPS-2016, factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención.

Cabe resaltar, que el tema de los riesgos psicosociales en los centros de trabajo no es algo nuevo en nuestro país, se ha ido regulando de manera gradual, teniendo como un antecedente al Reglamento Federal de Seguridad e Higiene y Medio Ambiente de Trabajo de 1997, que se fortaleció con la reforma de la LFT del 2012 y con el Reglamento Federal de Seguridad y Salud

en el Trabajo de 2014. Sin embargo, estas disposiciones normativas han tenido algunas limitantes en cuanto a las obligaciones patronales, la protección y seguridad de los trabajadores, lo que hacía insuficiente su regulación, y afectaba a los trabajadores al no tener los fundamentos necesarios para la defensa de sus derechos laborales con relación a los riesgos psicosociales.

En el reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, que fue publicado el 13 de noviembre del 2014, en el DOF, en el que en su artículo 3 hace referencia a los factores de riesgo psicosocial, en la fracción IX del artículo 3, se menciona que el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo es la identificación de las condiciones inseguras o peligrosas de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables. Así mismo en la fracción XVII, llamada específicamente factores de riesgo psicosocial, los define como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos, del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado (DOF, 2014).

Posteriormente, la OIT dio a conocer en el 2016 información de los factores de riesgo psicosocial, en la que se afirmó que estos eran considerados como un problema global (Valdés, 2020), que tiende a afectar a todas las profesiones y trabajadores, tanto de países desarrollados como en vías de desarrollo, siendo los centros de trabajo una fuente importante de riesgos psicosociales, además, de ser el mejor lugar para prevenirlos, y obtener como finalidad la protección de la salud y bienestar de los trabajadores.

Ocaña et al. (2019) hacen mención que tras la modificación de la LFT en el mes de junio de 2015, en México se siguió conservando la Tabla de Enfermedades de Trabajo.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), señala en su escrito *Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: evolución y desafíos en México*, “los factores psicosociales, los factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial y sus efectos negativos en la seguridad, salud física y mental de la persona trabajadora” (p.81).

Derivado de lo anterior, la STPS ha dispuesto algunas normas oficiales que determinan las condiciones mínimas necesarias para áreas de salud para mejorar los climas laborales. La NOM-035-STPS-2018 (Grupo Ro, s.f.), surge por la necesidad de que en la legislación mexicana en materia laboral contará con disposiciones que establezcan protocolos a seguir para la prevención y tratamiento de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores durante sus jornadas de trabajo. Juárez (2018), señala que “los riesgos predisponen a los trabajadores y tienden a presentar agotamiento, fatiga, falta de logro, ansiedad e indiferencia, así como insatisfacción en el trabajo” (p. 5).

Es de esta forma en la que surge el proyecto de la NOM-035-STPS-2018, el cual fue publicado en octubre de 2016, para que el personal a cargo pudiese realizar sus observaciones y respectivos comentarios, después de que el proyecto de norma tuviera sus modificaciones en el año del 2016, es el 23 de octubre de 2018, cuando se publica de manera oficial entrando en vigor algunas de sus disposiciones en el año 2019. La norma tiene por objetivo establecer los elementos necesarios para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (DOF, 2018).

La STPS (2019) menciona que la NOM-035-STPS-2018, rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, además de que considera que la norma tiene un objetivo

de prevención de los riesgos psicosociales y evita las consecuencias como pueden ser estrés, fatiga, tensión y evitar daños colaterales. Las disposiciones de esta norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, por lo que el centro de trabajo debe determinar en qué nivel se encuentra para que cumpla con las disposiciones que le corresponden, de acuerdo con el número de trabajadores que emplea (STPS, 2019), por lo cual se debe ajustar a lo siguiente:

- Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores;
- Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores, y
- Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores (STPS, 2019).

La NOM-035-STPS-2018, considera cinco niveles de riesgo psicosocial, los cuales son: “muy alto, alto, medio, bajo y nulo” (p. 29), así mismo entra en vigor en dos etapas:

1ª. Etapa – 23 de octubre de 2019

- La política, las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y la difusión de la información.

2ª. Etapa – 23 de octubre de 2020

- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas y acciones de control, la práctica de exámenes médicos, y los registros (STPS, 2019).

La NOM-035-STPS-2018 tiene que contemplar una serie de obligaciones por parte de patrones y trabajadores, además de hacer valer lo establecido en el artículo 2º de la LFT (Cámara de

Diputados, 2022) en el que se menciona las normas encargadas de regular el trabajo para propiciar el trabajo digno o decente en cualquier relación laboral.

En el artículo 132 de la LFT (Cámara de Diputados, 2022), fracciones I y XVII, menciona que el patrón debe de cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a sus empresas, establecimientos y cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios.

Los trabajadores de los centros de trabajo también tienen determinadas obligaciones por cumplir, por lo que de acuerdo con la LFT (Cámara de Diputados, 2022) en su artículo 134 menciona: I. Observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud, medio ambiente de trabajo, así como las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal; X. Someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable.

2.7 Sector transporte

2.7.1 Generalidades del sector transporte

La economía del sector transporte no es una actividad reciente, por ello Rus et al. (2003) mencionan que, desde la época de la Revolución Industrial, los economistas han mostrado un interés por el análisis de las actividades referentes al transporte, esto debido a que los ferrocarriles fueron uno de los primeros sectores en someterse a una regulación. Además, se entiende que la naturaleza del mercado del sector transporte, así como también, los principios que los rigen deben

tener en claro el cómo se producen los millones de desplazamientos de personas y de mercancías en el día a día, fijando y regulando los precios del servicio e infraestructura.

Hernández (2017) señala que el transporte público es de suma importancia en términos sociales, dado que permite a las personas acceder a bienes, servicios y oportunidades que son ofrecidos por la sociedad, impactando así en la calidad de vida de las personas. Por su parte, el Banco Mundial (2021) señala que el transporte es una parte esencial para su misión, ya que se busca luchar contra la pobreza e impulsar la prosperidad compartida. Por lo anterior, se recalca que, con la ayuda de políticas y recursos, el sector transporte ha logrado impulsar las diversas economías y conectar a la población con los servicios básicos, demandados en una sociedad. A nivel internacional, los servicios de transporte han facilitado la integración de cada país, para generar intercambios.

En relación con lo anterior, la encuesta anual de transporte, presentada por el INEGI, (2022), ha tenido como objetivo dar a conocer las principales características estructurales del sector transporte, así como servir de apoyo para tomar decisiones en los ámbitos productivos, académicos, y la formulación y evaluación de la política económica.

García de la Roja (2012) señala que el transporte tiene una visión internacional, la cual se integra por tres elementos considerados fundamentales, como son la infraestructura, el vehículo y la empresa; estos elementos se consideran de manera diferente de acuerdo con quién participa, es decir, puede ser el Estado, una entidad nativa, el usuario, la empresa o el prestador del servicio. Este autor también menciona que dentro de las funciones que tiene el sector transporte se encuentran las siguientes:

- Permitir la conexión de los diversos sectores productivos y con los centros de ocio y de consumo.

- Satisfacer las necesidades de desplazamiento de clientes y materiales especializados.
- Facilitar la integración social y la movilidad laboral.
- Impulsar el desarrollo de las actividades turísticas y de otras actividades productivas (p. 3-4).

2.7.2 Definición de transporte

El transporte es un sistema organizacional y tecnológico que apunta a trasladar personas y mercancías de un lugar a otro para balancear el desfase espacial y temporal entre los centros de oferta y demanda. Lo anterior plantea el problema de realizar este traslado en forma eficiente y sustentable (Garrido, 2001). Por su parte, Salazar (2015) habla acerca de la definición de transporte, la cual viene de las voces latinas *trans*, *a través*, *portaré y llevar*; es el traslado o transferencia entre dos tipos de personas, semovientes o cosas inanimadas, lo que implica un desplazamiento en el espacio y el tiempo que le da su entidad propia y lo diferencia de otras acciones, como transitar, traficar o circular, requeridas para realizarlo.

Las unidades económicas de transportes, correos y almacenamiento, consideradas en el sector 48-49 del SCIAN, son el transporte aéreo, el transporte por ferrocarril, el transporte por agua, el autotransporte terrestre de carga, transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril, transporte por ductos, transporte turístico, así como algunos relacionados con el transporte (INEGI, 2018). Para esta investigación se utilizó como objeto de estudio el sector 4852 transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.

Arapa y Quispe (2018) definen al sector transporte como el conjunto de instituciones, personas, recursos y servicios que participan de manera directa en la prestación de un servicio que

consiste en trasladar personas y bienes. Esta oferta tiene su natural contrapartida en la demanda de tales servicios, por parte de los demás sectores de la economía (p. 30).

Por otro lado, Caicedo (2013) hace mención que el sector transporte, es una herramienta que se encuentra presente y que impacta en la economía, permite conectar con las diversas actividades sociales y económicas de una sociedad, siendo su comportamiento directamente proporcional al comportamiento económico de cada país. Además, permite llevar los productos al alcance de los consumidores fuera y dentro del país.

2.7.3 Transporte colectivo

Mundo (2002), define al transporte colectivo como “el traslado eficiente, cómodo y seguro de personas entre los distintos lugares donde se emplazan y desarrollan las actividades urbanas, facilitando la integración entre ellos” (p. 290).

Cruz Gonzáles et al. (2016) explica que el sector colectivo comprende unidades económicas dedicadas principalmente al transporte de personas y de carga, a proporcionar servicios especializados relacionados directamente con el transporte y al almacenamiento de bienes; en virtud de que las actividades de las oficinas postales y de las mensajerías consisten en transportar bienes, también fueron clasificadas en este sector (p. 1).

2.7.4 Transporte foráneo

Centeno (2005) menciona que por transporte foráneo se entenderá “el transporte de pasajeros y sus pertenencias a diversas ciudades de la República Mexicana; por transporte especializado al transporte turístico y de grupos especiales para escuelas y empresas” (p.78).

Capítulo 3. Marco contextual

3.1 Sector transporte en México

En México, en la época prehispánica, es cuando se da inicio con el sistema carretero y con ello el traslado de mercancías haciendo uso de animales; posteriormente, en la época de la colonia, se comenzarían las pequeñas redes de caminos y carreteras, dando así, paso al traslado no sólo de mercancías sino también de personas; en 1891 Benito Juárez generó la red de carreteras y caminos para el transporte, con denominación Secretaría de Fomento, Comunicaciones y Obras (SCOP); en 1959, surge la necesidad de una reestructuración orgánica y el presidente en turno, Adolfo López Mateos, crea la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT, 2020).

En la actualidad, han surgido nuevas tecnologías y tan variadas que han revolucionado al sector transporte, por lo que se ha ampliado el nacimiento de nuevas MYPES dedicadas a dar este servicio.

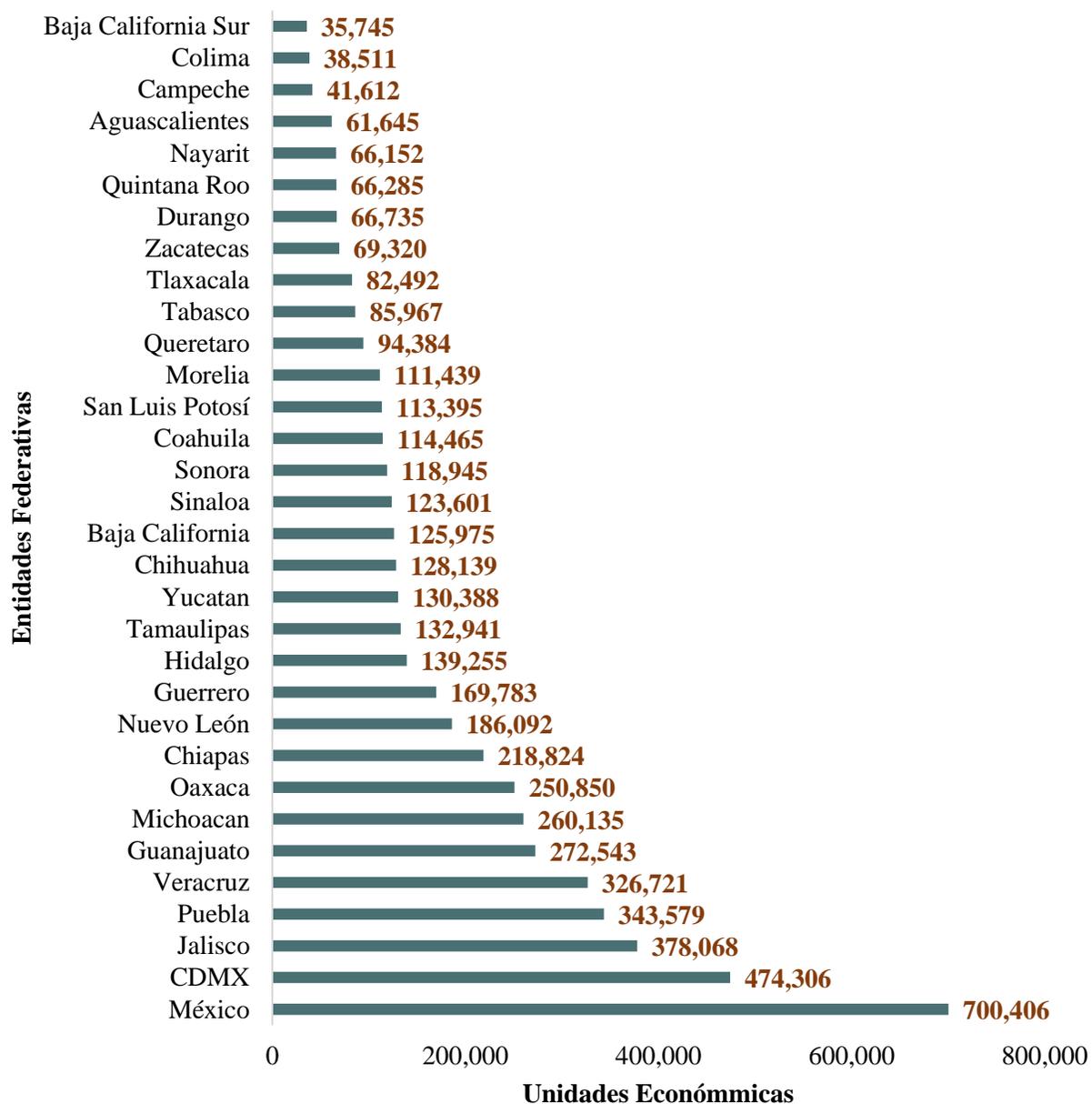
El transporte es un sector económico que tiene gran relevancia estratégica, debido a que ayuda a mejorar e incrementar la competitividad de un país, esto porque es un intermediario que facilita las operaciones y el desarrollo de actividades a otros sectores, tales como la industria, el turismo, el comercio, por mencionar algunos. En México, el sector transporte se encuentra constituido por numerosas MYPES para prestar el servicio.

Por su parte, el DENU (INEGI, 2022a) señala que México cuenta con un total de 5,528,698 unidades económicas, como se observa en la figura 9. El comercio al por menor es el que más impacto tiene en el país, seguido de las industrias manufactureras, otros servicios y servicios de alojamiento. La actividad del transporte, correos y almacenamiento ocupa el décimo cuarto lugar en el gráfico de participación de unidades económicas existentes, además de tener el 14.3 % del Producto Interno Bruto (PIB) para el segundo trimestre de este año (INEGI, 2022b).

Figura 9*Unidades económicas por sector*

Nota. Elaborada con datos obtenidos del DENU (INEGI, 2022a).

Por otro lado, se muestra el número de unidades económicas, donde el Estado de México es la entidad federativa con el mayor número de unidades económicas como se muestra en la figura 10.

Figura 10*Unidades económicas por entidad federativa*

Nota. Retomada del DENU (INEGI, 2022a).

Desde el punto de vista de la formalidad de las unidades económicas dedicadas al transporte existentes en el país tienden a clasificarse en estructurado, semiestructurado y no estructurado, por lo que, Carrillo et al. (2020) indican que el sistema de transporte público estructurado o también

conocido como regulado de manera estatal, operan con sistemas de alta capacidad como puede ser el metro o trolebús, teniendo una participación total o parcial en el Estado mediante el cobro de tarifas; en tanto que el transporte semi estructurado y no estructurado, son de media y baja regulación, operando con una menor capacidad, ejemplo de ellos son los autobuses de menor estándar de calidad, microbuses, minibuses y combis. Cabe resaltar que estos últimos suelen ser inseguros y bajos en calidad, sin embargo, son estos los que cubren gran parte de la demanda de transporte público en el país. Ahora bien, con la clasificación del SCIAN (INEGI, 2018), se tiene a la actividad de transportes, correos y almacenamiento, con código 48-49, la cual se encuentra subdividida, como se observa en la tabla 5, en donde se tiene un registro de acuerdo con datos del INEGI (2022c) de un total de 39,253 unidades económicas dedicadas al sector transporte en el país.

Tabla 5

Subcategorías de transporte, correo y almacenamiento

Código	Actividad	Unidades económicas
481	Transporte aéreo.	476
482	Transporte por ferrocarril.	78
483	Transporte de agua.	262
484	Autotransporte de carga.	11,376
485	Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril.	10,188
486	Transporte por ductos.	66
487	Transporte turístico.	1,141
488	Servicios relacionados con el transporte.	8,137
491	Servicios postales.	1,647
492	Servicios de mensajería y paquetería.	4,413
493	Servicios de almacenamiento.	1,303
Total		39,253

Nota. Elaborada con base en datos del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018, INEGI (2022c).

Para fines de la investigación, fue necesario identificar la subcategoría con código 4852, de la actividad, transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, una de las actividades encontradas dentro del rubro de transporte de pasajeros, excepto por ferrocarril, posteriormente presentada en la tabla 6 y la cual cuenta con 10,188 unidades económicas en el país, que en términos generales conforman una gran parte de las MYPES y que contribuyen al crecimiento de la economía y a su vez a la generación de empleos.

Tabla 6

Transporte de pasajeros, excepto por ferrocarril

Código	Actividad	Unidades económicas
4851	Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija	3,456
4852	Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija	4,603
4853	Servicio de taxis y limusinas	181
4854	Transporte escolar y de personal	598
4855	Alquiler de autobuses con chofer	923
4859	Otro transporte terrestre de pasajeros	427
Total		10,188

Nota. Elaboración propia, con base en datos del Sistema de Clasificación de América del Norte 2018, INEGI (2022c).

El sector de transporte en México tiene una gran participación en la economía, ya que, ha contribuido a la generación de empleo, así como en la inversión de capitales, con la creación de empresas dedicadas a transportar personas en las diferentes categorías, que van desde un transporte de lujo hasta el transporte colectivo.

3.2 Sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija

En México se cuenta con una población de 126,014,024 habitantes (INEGI, 2020), siendo una de las naciones con más población y de acuerdo con Carrillo et al. (2020), “cada día alrededor de 103 millones de personas se movilizan en el país, en transporte público o privado” (p. 45).

El transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija tenía un total de 4,603 unidades económicas hasta el mes de mayo, de acuerdo con datos mostrados en la tabla 3.3, distribuidas en las diversas entidades federativas de México. Sin embargo, la plataforma de datos públicos de México, denominada Data México (INEGI, 2022d) muestra que, en el año 2021, el transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija tuvo un registro de 4,620 unidades. Además de que las entidades federativas con mayor cantidad de unidades económicas fueron Chiapas con 522 unidades, Oaxaca con 374 y Guanajuato con 249 de ese año.

3.2.1 El sector transporte colectivo foráneo y su relación con la COVID-19

La pandemia provocada por la COVID-19, llegó a modificar de manera radical la forma de trabajar de la mayoría de las personas, ya sea desde el ámbito familiar, social, económico o comercial. A raíz de lo ya mencionado, el Instituto Mexicano del Transporte (IMT, 2020) realizó un análisis sobre el impacto que se tuvo con la llegada de la pandemia en los diversos ámbitos del sector transporte. Mendoza et al. (2020) señalan que los sistemas de transporte urbano en las diversas ciudades del país generaron una baja en la demanda a raíz del aislamiento de la población.

De acuerdo con estudios realizados al brote de la COVID-19, se señala que los sistemas de transporte contribuyen a la dispersión del virus, dado que las personas pasan un tiempo significativo en la ruta (Rojas, 2020).

La crisis causada por la COVID-19 enmarca la importancia del transporte, por lo que, el Banco Mundial (2021) indica que, en el 2020 el sector transporte fue fundamental para trasladar a trabajadores esenciales para mantener la economía a flote, sin embargo, dicha situación ha expuesto las vulnerabilidades de la industria del transporte. Sin duda alguna, el sector transporte fue uno de los más afectados tras la llegada de la COVID-19, esto debido a que, de acuerdo con informes de la Cámara Nacional del Autotransporte de Carga (CANACAR, 2021), los efectos generados por la pandemia causaron que el PIB decayera en cerca del 8.2%, debido a que en su gran mayoría de las actividades económicas tuvieron que suspender sus actividades e inclusive cerrar tras el confinamiento que se generó. Además, el transporte se considera uno de los que mayor impacto tuvo en la pandemia en cuanto a su porcentaje del PIB del 20.4% para el 2020, en consecuencia, de la falta de movilidad de las personas.

3.3 Sector transporte en Oaxaca

El transporte es un medio de vital importancia para mantener un flujo social que impulsa la economía, generando nuevas oportunidades de empleo y contribuyendo al desarrollo económico.

A medida que la población va en incremento, se requiere de una mayor oferta de productos y servicios para satisfacer sus necesidades, lo que ha impulsado el traslado de estos. En el estado de Oaxaca, el sector transporte ha incrementado debido a la alta demanda de este servicio. De acuerdo con datos presentados al Congreso del Estado de Oaxaca por Doroteo (2022), Oaxaca cuenta con las opciones de camiones urbanos, mototaxis, taxis, vehículos particulares, motocicletas y bicicletas para trasladarse de un punto a otro. Sin embargo, estas alternativas de transportarse tienen sus implicaciones, es decir, los camiones urbanos, se encuentran en muy malas condiciones. Señala también, que, en el estado, el transporte público por autobús es una mezcla del transporte urbano y suburbano, con un aproximado de 1,228 unidades, teniendo en cuenta que

861 se encuentran organizados por las empresas transportes urbanos de la ciudad de Oaxaca, La Sociedad Cooperativa de Transportes Choferes del Sur, Servicios de Transportación Express de Antequera y Transportes Urbanos y Suburbanos Guelatao y finalmente, los 367 restantes se encuentran distribuidos en otras empresas del estado que no están organizados.

El transporte en la actualidad es de vital importancia porque, fortalece la relación entre la sociedad y el flujo de la economía. De acuerdo con la Secretaría de Vialidad y Transporte (2022), en su plan estratégico sectorial, menciona la situación actual del sistema de transporte público en Oaxaca, considera que se encuentra aislado de las estrategias que tienen relación con la movilidad urbana, por lo que usuarios muestran desconfianza y comentarios negativos sobre las condiciones y la calidad brindadas por el servicio. Asimismo, dentro de los principales problemas encontrados en este sector se encuentra la ausencia de instrumentos de planificación que regulen y ordenen el desarrollo del transporte público, por lo que, se genera una gran saturación en las rutas del transporte público, causada por la no planificación de la distribución de las concesiones y permisos. El estado de Oaxaca tiene un registro de un total de 45,186 concesiones para la prestación del servicio de transporte público, y pueden ser tanto de personas como de carga.

3.4 Sector transporte en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca

Hujuapán de León que es el municipio número 039 del Estado de Oaxaca, y se localiza en la parte noroeste del Estado, en la región de la mixteca, en las coordenadas 97°16' longitud oeste, 17°48' altitud norte (INAFED, 2021). De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía (INEGI, 2021), la población total en el municipio es de 78,313 habitantes. Las áreas de ocupación son los sectores de comercio y servicios, que tienen un 22.44 % y 51.90 %

respectivamente (H. Ayuntamiento Constitucional, 2017). Dentro de sus servicios económicos, se destaca el sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.

La ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, se ha distinguido por ser una ciudad que desde sus inicios ha sido un cruce vehicular, debido a su posición geográfica, permitiendo conectar a la población en general, así como las redes de comunicación regionales como locales. En el Plan Municipal de Desarrollo (2019), se señala que la parte norte de la ciudad cuenta con problemas de vías habilitadas para mejorar el ingreso y salida de vehículos; por la parte sur, se tiene la problemática de congestionamiento vehicular; en la parte oriente, el problema que surge es la aglomeración de vehículos; el lado poniente es el que se encuentra con más descuido en cuanto a infraestructura vial. El enfoque del municipio en su plan municipal es tener una movilidad urbana con una visión más humanista del transporte, que se relaciona directamente con la mejora de la calidad de vida del ciudadano, donde la manera más efectiva de transportar gente de un punto a otro no es promoviendo el uso del automóvil privado, sino mejorando los sistemas de transporte colectivo y no motorizados.

3.4.1 Proceso de operación de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca

Las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, siguen algunos pasos para brindar el servicio al cliente. Los conductores al momento de abordar sus unidades aplican el proceso mostrado en la figura 11, al igual que los encargados de las áreas de taquilla, paquetería y dulcería siguen el procedimiento de operación que se muestra en la figura 12.

Figura 11

Proceso de operación de los conductores

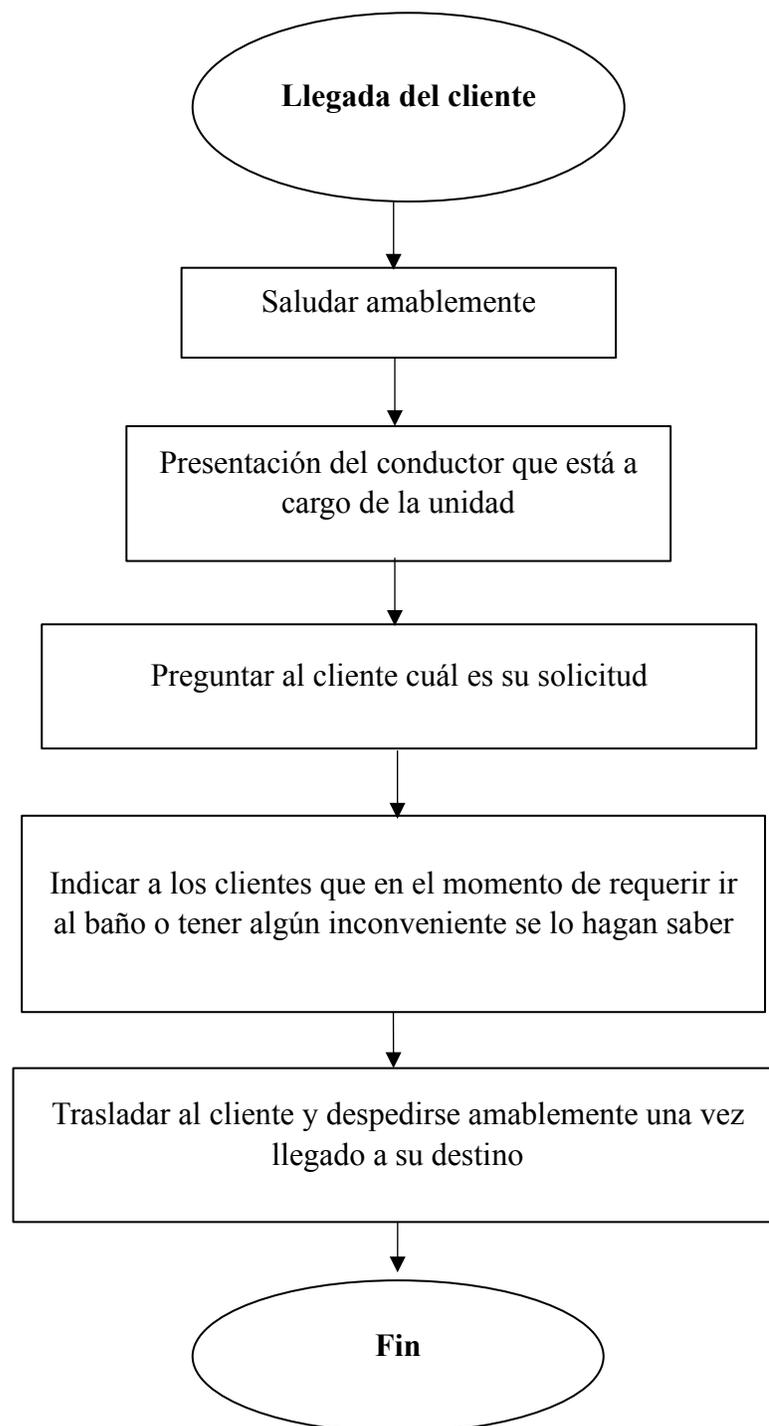
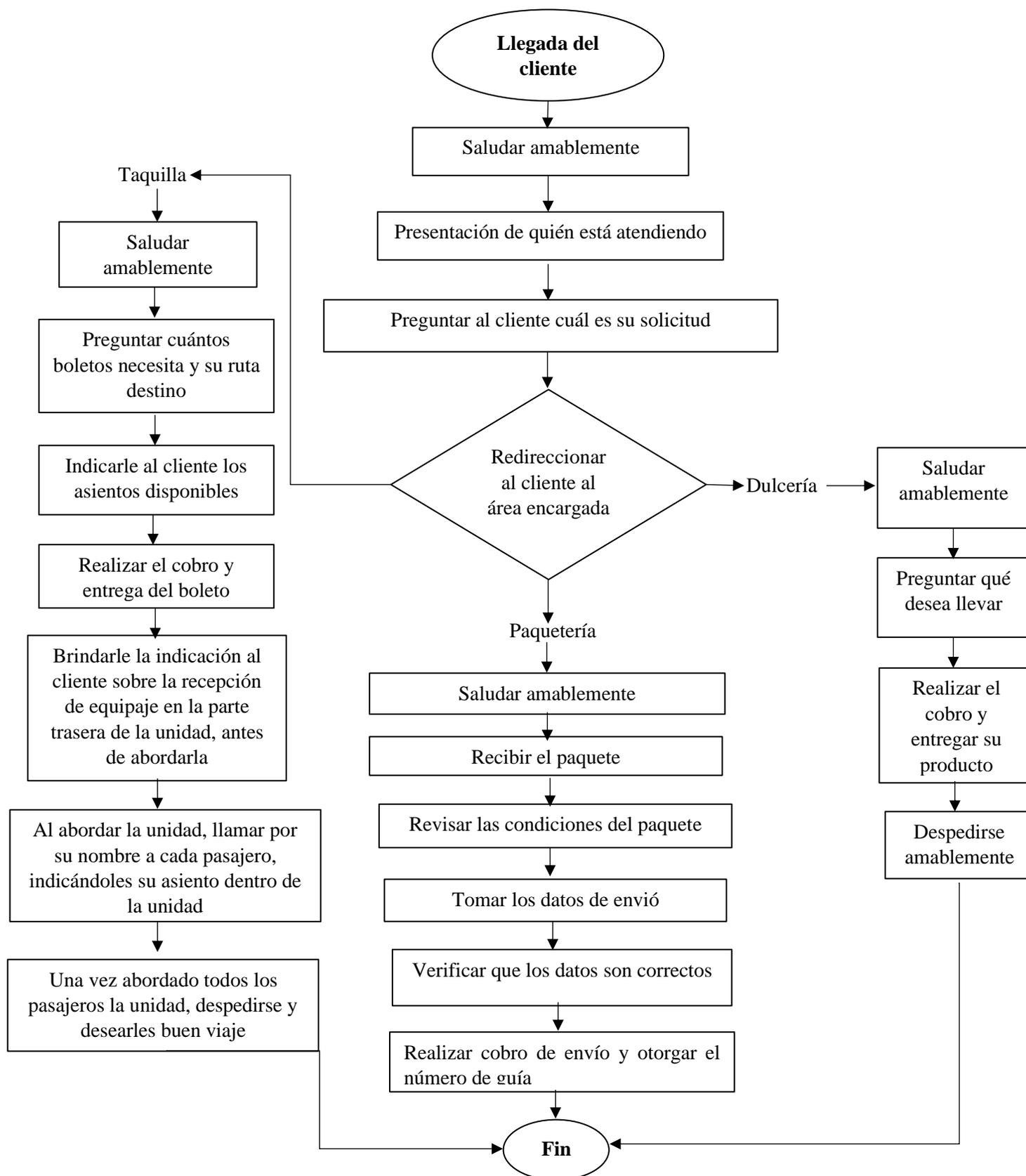


Figura 12

Proceso de operación de las áreas de taquilla, dulcería y paquetería



Capítulo 4. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en las MYPES de la ciudad Huajuapán de León, Oaxaca.

Se aplicaron dos cuestionarios y una entrevista semiestructurada a los trabajadores de las cuatro MYPES, dedicadas al sector transporte colectivo foráneo de pasajeros, de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León.

Los datos obtenidos muestran que la mayoría de los entrevistados son hombres, como se observa en la tabla 7, esto debido a que, ellos tienen una mayor participación en el puesto de conductores de las unidades, y a las mujeres normalmente se les asignan los puestos de taquilla, encargadas de dulcería o paquetería y en algunos casos suelen ser las que llevan la administración.

Tabla 7

Porcentaje de hombres y mujeres entrevistados por empresa

Sexo	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Empresa D
% Hombres	100 %	88.2 %	87.5 %	83.3 %
% Mujeres	0 %	11.8 %	12.5 %	16.7 %

4.1 Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial de las MYPES del sector transporte foráneo de la ciudad de Huajuapán de León.

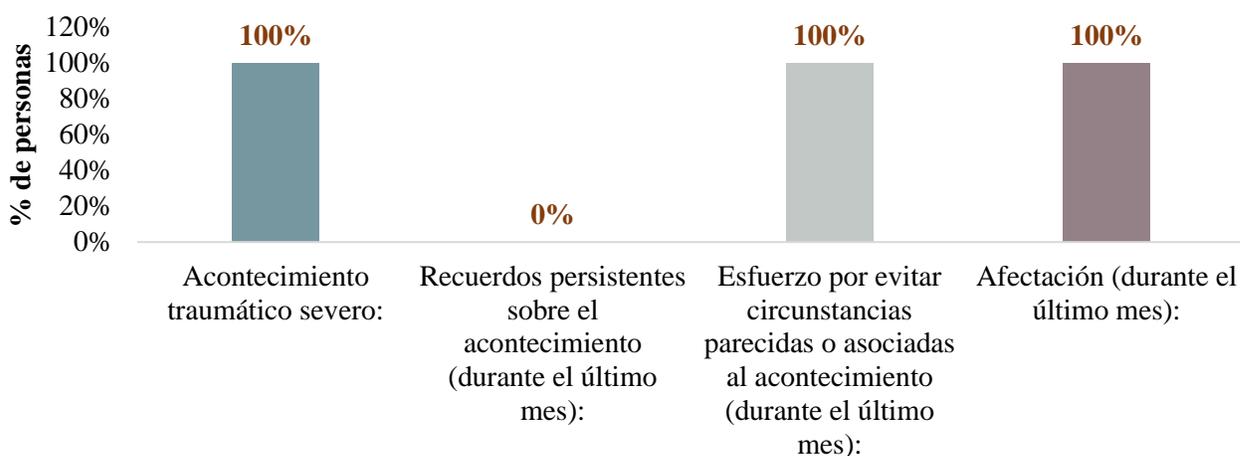
Del primer cuestionario de la NOM-035-STPS-2018, denominado cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, se muestran los siguientes resultados por empresa.

Se puede apreciar en la figura 13 que, de los trabajadores de la empresa A, el 100% respondió haber sufrido un acontecimiento traumático severo, teniendo una afectación, sin

embargo, no presentaron recuerdos persistentes en el último mes, aunque sí, hubo un esfuerzo significativo para no asociar o evitar circunstancias parecidas a dicho acontecimiento.

Figura 13

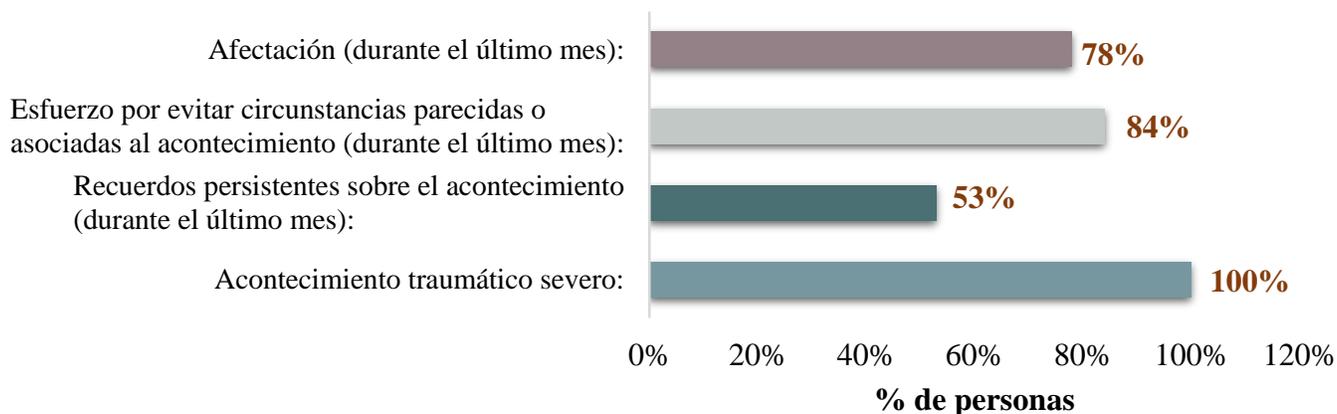
Empresa A: respuestas



Por su parte, la empresa B, pese a que, el 100 % de sus trabajadores entrevistados padeció un acontecimiento traumático severo, el 78 % tuvo afectaciones; y solo el 53 % presentó recuerdos alusivos a dicho evento, en cambio, un 84% tuvo que esforzarse para no tener que pasar por circunstancias similares durante el último mes, como se muestra en la figura 14.

Figura 14

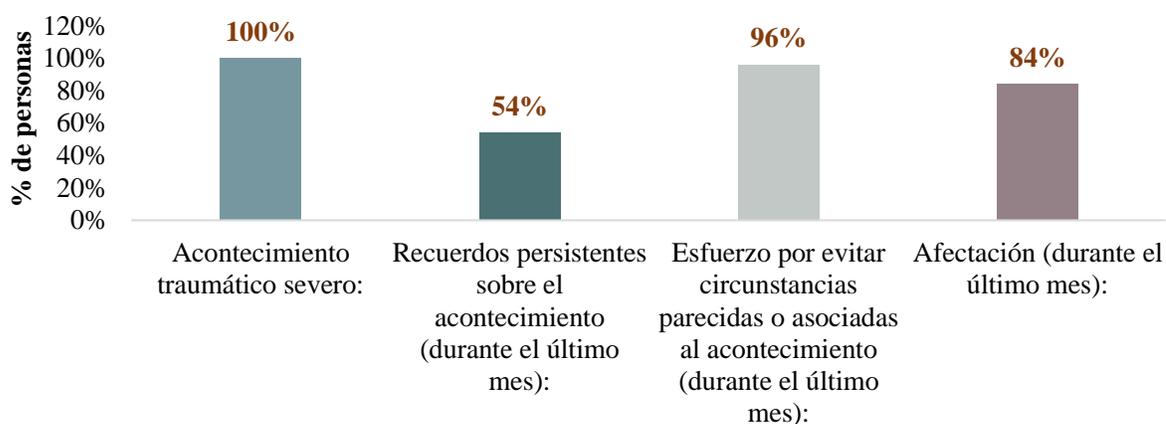
Empresa B: respuestas



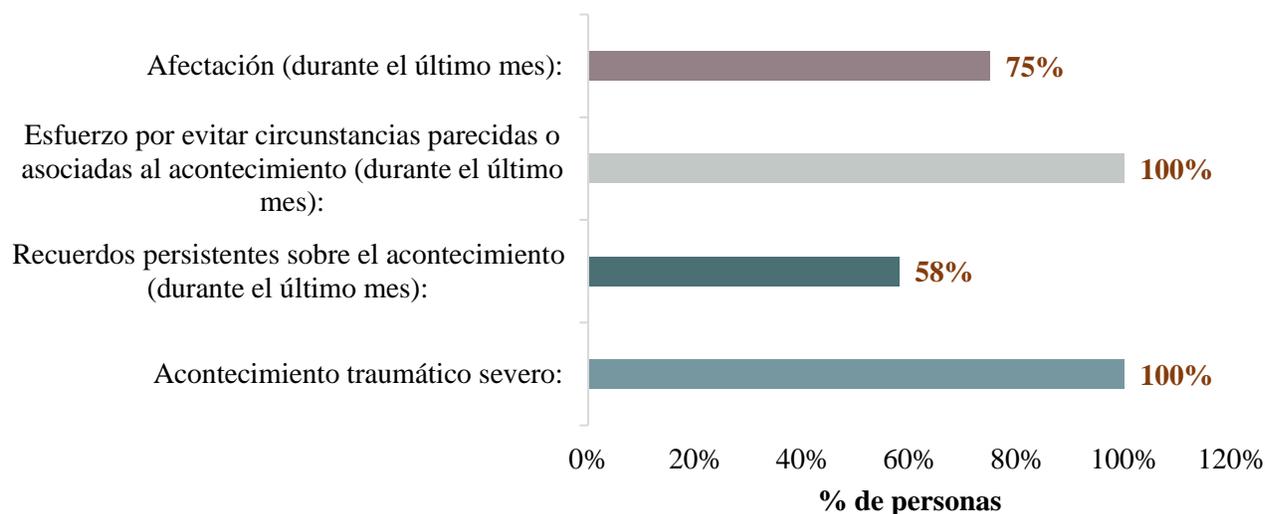
En tanto que, la empresa C, es la MYPE con el mayor número de trabajadores encuestados, y sus resultados se presentan en la figura 15, indicando que todos los trabajadores padecieron en algún momento un acontecimiento traumático y el 84% tuvo una afectación, el 54 % presentó recuerdos de situaciones que les han causado malestar, generando que, un 96 % de ellos hiciera un esfuerzo para ya no recordar dichos eventos.

Figura 15

Empresa C: respuestas



Finalmente, en la figura 16 se muestra los resultados de la empresa D, con un total de 12 trabajadores, donde el 100 % han sufrido un acontecimiento traumático severo, es decir, todos han pasado por situaciones en las que se ha puesto en peligro su integridad física, generando en un 75 % de ellos una afectación, y en un 58 % hubo la presencia de recuerdos persistentes, sin embargo, la mayoría tuvo que realizar un esfuerzo para evitar circunstancias asociadas a dicho evento.

Figura 16*Empresa D: Respuestas*

Como se puede observar en las cuatro empresas el 100 % de los trabajadores han sufrido acontecimientos traumáticos severos y se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o la presencia de peligro real en la integridad física del trabajador, generando trastornos de estrés postraumático³, siendo afectados entre un 75 % y un 100 % de ellos. Por lo tanto, de acuerdo con lo establecido en la NOM-035-STPS-2018, una vez determinada la existencia de los acontecimientos traumáticos severos, se procede a la aplicación del segundo cuestionario de la guía de referencia II, cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo.

El resultado del segundo cuestionario de la NOM-035-STPS-2018, en la primera categoría que hace referencia al ambiente de trabajo, con el dominio de condiciones de trabajo, se integra por las dimensiones: condiciones peligrosas e inseguras, las condiciones deficientes e insalubres y

³ Afección de salud mental que algunas personas desarrollan tras experimentar o ver algún evento traumático (Latorre, 2009).

trabajos peligrosos. Los resultados en la categoría de ambiente de trabajo por empresa se muestran en la figura 17.

En la empresa A, el 60 % de los entrevistados presentaron un nivel de riesgo alto de y el 40% un nivel de muy alto en esta categoría.

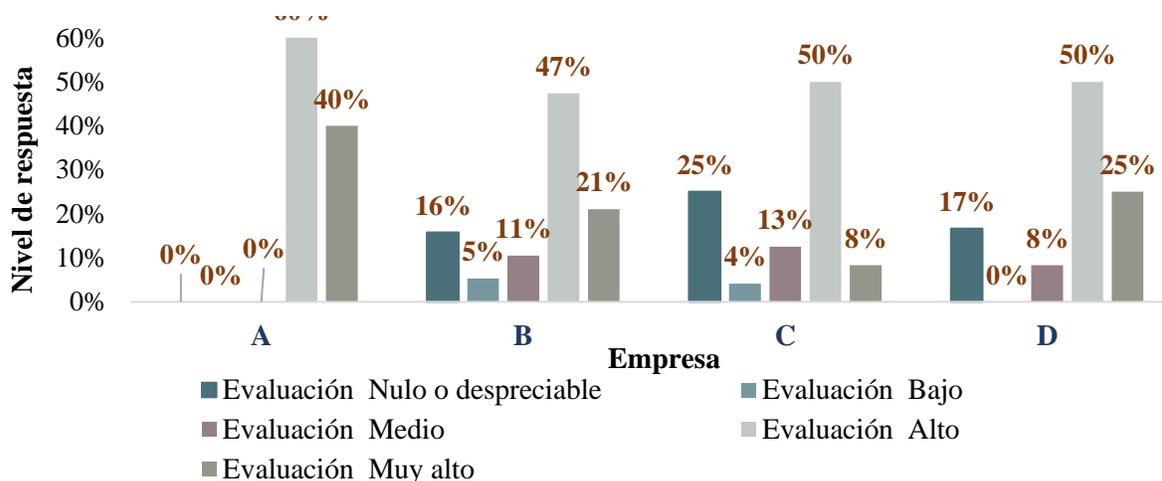
La empresa B, los resultados revelan que el nivel de riesgo del 47 % es alto, seguido del 21 % con muy alto riesgo, el 11 % con riesgo medio, el 16 % no presentan un nivel de riesgo y solo en solo el 5 % sus niveles de riesgo son bajos.

En la empresa C, el nivel de riesgo que presentan los trabajadores es del 50 % alto, el 18 % nivel de riesgo muy alto, el 11 % nivel medio, el 4 % bajo y el 25 % nivel de riesgo nulo.

La empresa D, sus resultados mostraron que sus niveles de riesgo son: el 50 % nivel alto, el 25 % nivel muy alto y el 8 % un nivel medio, sin embargo, el 17 % restante, no mostró tener un riesgo en su ambiente de trabajo.

Figura 17

Categoría ambiente de trabajo

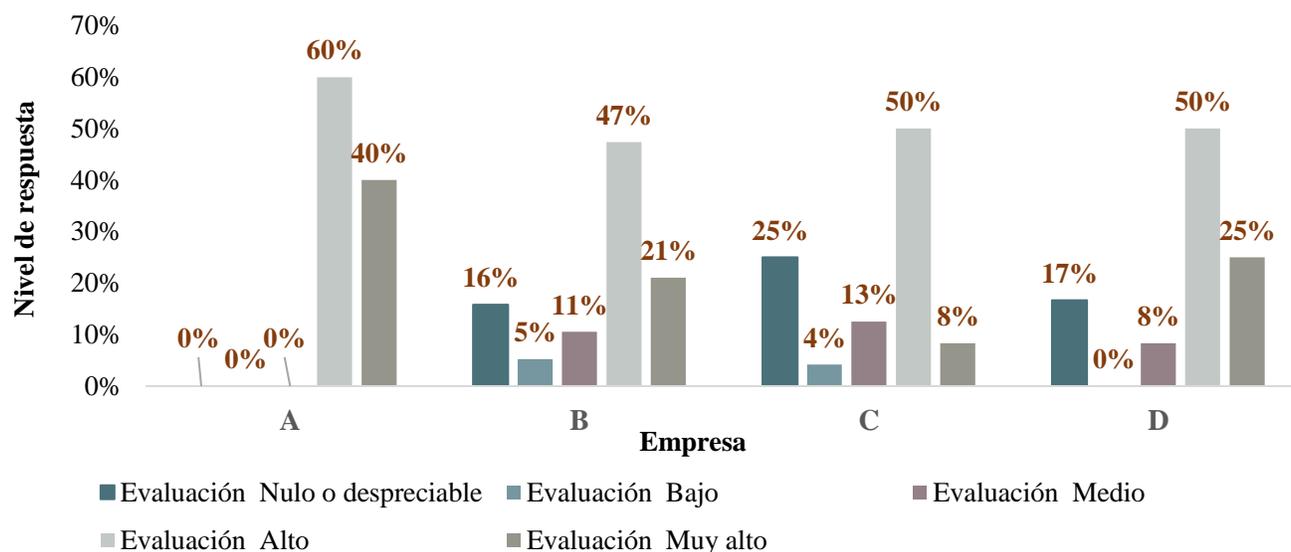


La evaluación de la categoría de ambiente de trabajo se obtuvo de los resultados del dominio de las condiciones de trabajo, donde los entrevistados obtuvieron más del 47 % y menos del 60 % en

la evaluación de riesgo alto, sin dejar de lado que más del 21% y menos del 40% alcanzaron un nivel de riesgo muy alto, como se observa en la figura 18.

Figura 18

Dominio: condiciones de trabajo



Lo que se traduce en que para ellos las condiciones de trabajo son peligrosas e inseguras y al mismo tiempo que su trabajo realizado es peligroso, esto de acuerdo con los resultados obtenidos de las dimensiones mostradas en la tabla 8.

Los criterios que se utilizaron para evaluar las dimensiones de cada dominio que se muestran a continuación, son las siguientes:

- **ND:** Nulo o Despreciable
- **B:** Bajo
- **M:** Medio
- **A:** Alto
- **MA:** Muy Alto

Tabla 8*Dimensiones del dominio: condiciones de trabajo*

Dimensiones	Empresa	ND	B	M	A	MA	Total	
	A							
Condiciones peligrosas e inseguras.		20%	40%	0%	0%	40%	100%	La
Condiciones deficientes e insalubres.		20%	40%	0%	0%	40%	100%	
Trabajos peligrosos.		0%	0%	0%	20%	80%	100%	
	B							
Condiciones peligrosas e inseguras.		21%	0%	16%	16%	47%	100%	
Condiciones deficientes e insalubres.		42%	32%	11%	5%	11%	100%	
Trabajos peligrosos.		21%	0%	5%	5%	68%	100%	
	C							
Condiciones peligrosas e inseguras.		35%	0%	10%	5%	50%	100%	
Condiciones deficientes e insalubres.		60%	20%	10%	5%	5%	100%	
Trabajos peligrosos.		30%	0%	5%	0%	65%	100%	
	D							
Condiciones peligrosas e inseguras.		33%	0%	8%	8%	50%	100%	
Condiciones deficientes e insalubres.		50%	17%	8%	0%	25%	100%	
Trabajos peligrosos.		17%	0%	0%	8%	75%	100%	

segunda categoría se refiere a los factores propios de la actividad, los cuales, hacen referencia a los dominios: cargas de trabajo que se integra con las dimensiones de cargas cuantitativas, ritmos de trabajo acelerado, carga mental, cargas psicológicas emocionales, cargas de alta responsabilidad, cargas contradictorias o inconsistentes; y la falta de control sobre el trabajo, integrado con las dimensiones de falta de control y autonomía sobre el trabajo, limitada o nula posibilidad de desarrollo y limitada o inexistente capacitación.

Los resultados de la categoría de factores propios de la actividad por empresa se observan en la figura 19.

De la empresa A, el 80 %, de sus trabajadores tiene un muy alto riesgo y el 20 % un nivel alto.

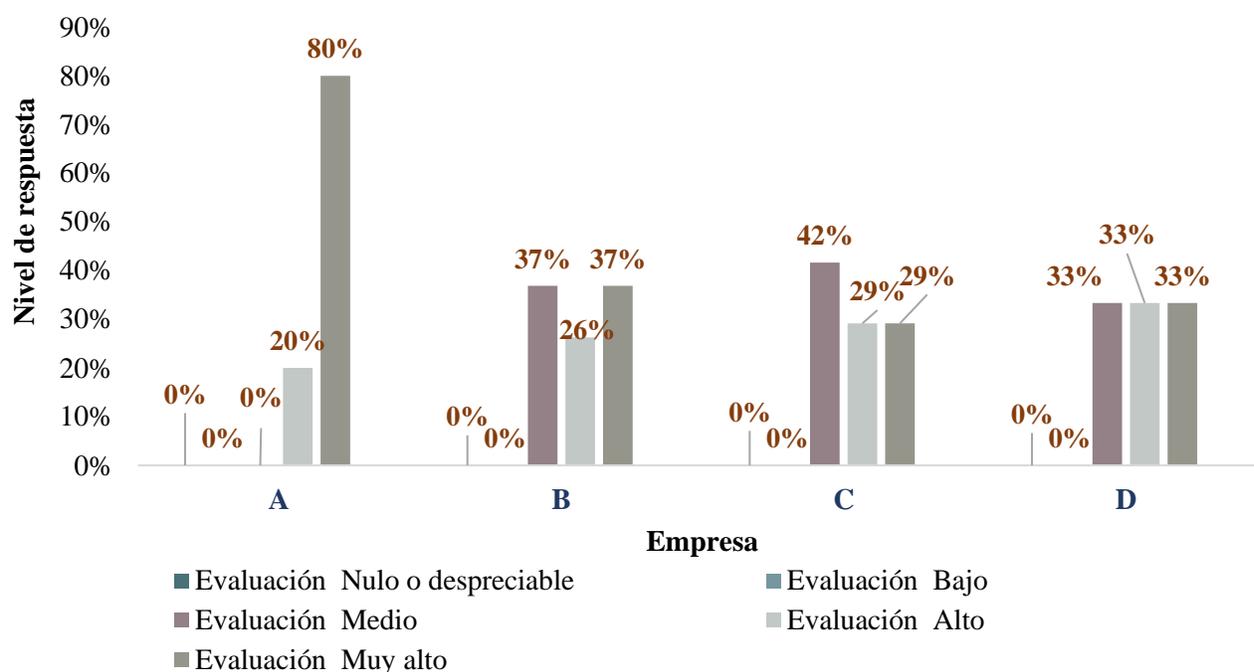
La empresa B, muestra que el 37 % de los trabajadores obtuvieron un de nivel riesgo medio, en la misma proporción, en un nivel de muy alto y el 26% un nivel alto.

Mientras que la empresa C, el 29 % de los trabajadores se encuentra entre un nivel alto y en la misma proporción en un nivel de muy alto, además el 42 % cuenta con un nivel medio de riesgo.

Respecto a la empresa D, los trabajadores entrevistados, obtuvieron un nivel de riesgo medio, alto y muy alto riesgo, en la misma proporción cada uno.

Figura 19

Categoría factores propios de la actividad



Para obtener las evaluaciones de la categoría de factores propios de la actividad, se engloban dos dominios: carga de trabajo y falta de control.

En la figura 20, el primer dominio carga de trabajo, muestra que los trabajadores obtuvieron un nivel de riesgo muy alto, superior al 53 %. Las dimensiones que se consideraron para obtener el anterior resultado se observan en la tabla 9.

Figura 20

Dominio: carga de trabajo

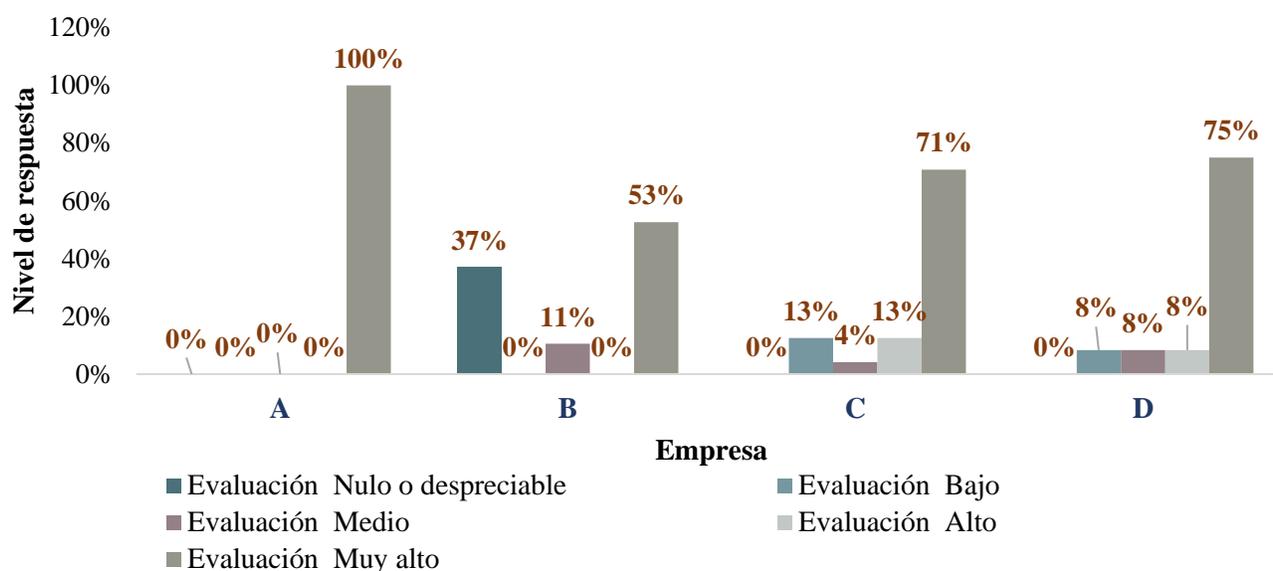


Tabla 9

Dimensiones del dominio: carga de trabajo

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
	A						
Cargas cuantitativas		20%	20%	30%	0%	30%	100%
Ritmos de trabajo acelerado		20%	10%	20%	0%	50%	100%
Carga mental		0%	0%	20%	20%	60%	100%
Cargas psicológicas emocionales		20%	20%	30%	0%	30%	100%
Cargas de alta responsabilidad		30%	0%	0%	0%	70%	100%
Cargas contradictorias o inconsistentes		30%	0%	20%	10%	40%	100%
	B						
Cargas cuantitativas		47%	8%	13%	3%	29%	100%
Ritmos de trabajo acelerado		47%	5%	26%	8%	13%	100%
Carga mental		13%	0%	16%	13%	58%	100%
Cargas psicológicas emocionales		47%	8%	13%	3%	29%	100%
Cargas de alta responsabilidad		29%	16%	0%	0%	55%	100%
Cargas contradictorias o inconsistentes		63%	8%	16%	3%	11%	100%
	C						
Cargas cuantitativas		45%	2%	5%	5%	43%	100%
Ritmos de trabajo acelerado		55%	2%	24%	5%	14%	100%
Carga mental		21%	0%	17%	7%	55%	100%
Cargas psicológicas emocionales		60%	0%	32%	0%	11%	103%
Cargas de alta responsabilidad		26%	10%	0%	0%	64%	100%
Cargas contradictorias o inconsistentes		64%	10%	10%	0%	17%	100%

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
	D						
Cargas cuantitativas		46%	8%	13%	4%	29%	100%
Ritmos de trabajo acelerado		63%	4%	13%	0%	21%	100%
Carga mental		21%	0%	21%	13%	46%	100%
Cargas psicológicas emocionales		47%	0%	36%	0%	17%	100%
Cargas de alta responsabilidad		33%	8%	0%	0%	58%	100%
Cargas contradictorias o inconsistentes		71%	4%	4%	0%	21%	100%

Por otro lado, el segundo dominio referente a la falta de control sobre el trabajo se presenta en la figura 21, en donde más del 71% de los trabajadores muestran un nivel de riesgo muy alto. Las dimensiones que sirvieron de base para la evaluación se muestran en la tabla 10 donde sobresalen la falta de control y autonomía en el trabajo, es decir, la capacidad que tienen los trabajadores para la toma de decisiones y que tienen que ver con sus actividades realizadas en su día a día.

Figura 21

Dominio: falta de control sobre el trabajo

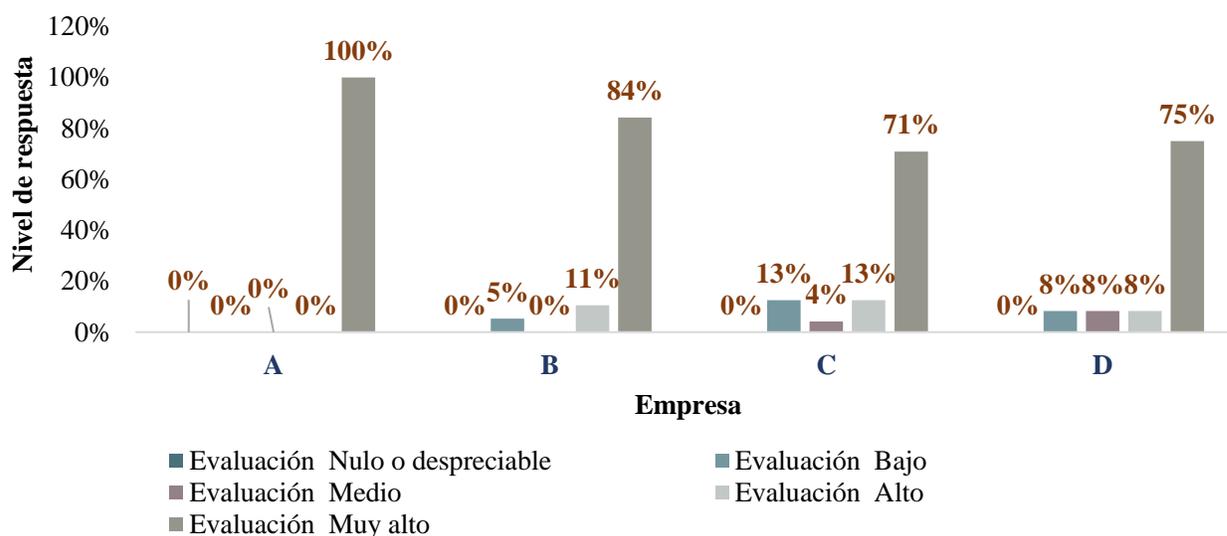


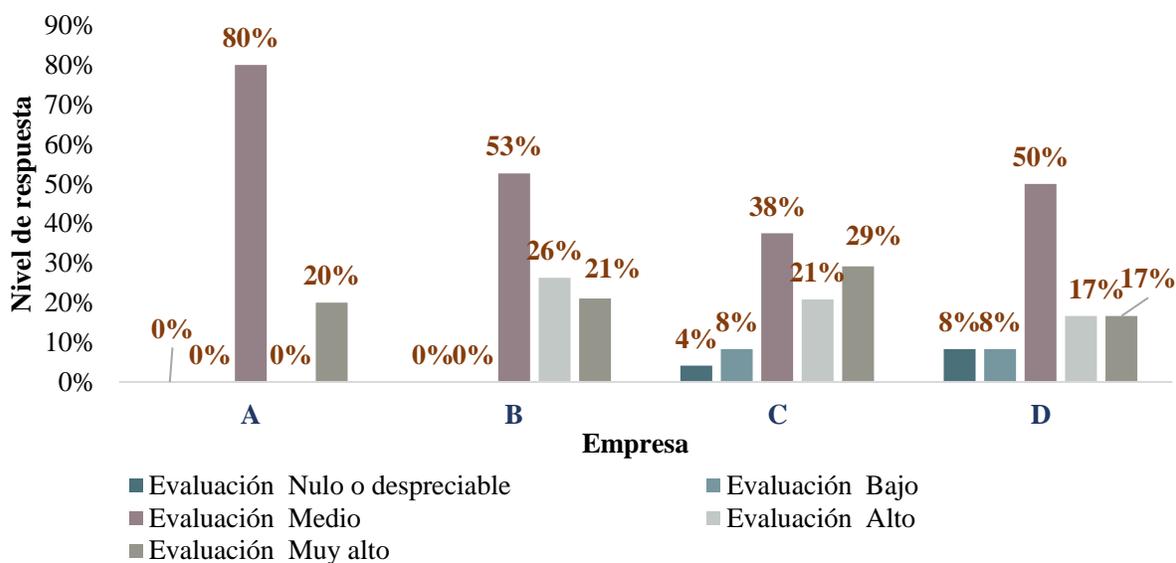
Tabla 10*Dimensiones del dominio: falta de control sobre el trabajo*

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
	A						
Falta de control y autonomía en el trabajo		13%	0%	13%	0%	73%	100%
Limitada o nula posibilidad de desarrollo		30%	0%	20%	0%	50%	100%
Limitada e inexistente capacitación		40%	0%	50%	0%	10%	100%
	B						
Falta de control y autonomía en el trabajo		49%	0%	11%	2%	39%	100%
Limitada o nula posibilidad de desarrollo		53%	0%	16%	0%	32%	100%
Limitada e inexistente capacitación		34%	0%	42%	0%	24%	100%
	C						
Falta de control y autonomía en el trabajo		35%	0%	13%	1%	51%	100%
Limitada o nula posibilidad de desarrollo		58%	0%	23%	0%	19%	100%
Limitada e inexistente capacitación		31%	0%	33%	0%	35%	100%
	D						
Falta de control y autonomía en el trabajo		42%	0%	11%	0%	47%	100%
Limitada o nula posibilidad de desarrollo		54%	0%	21%	0%	25%	100%
Limitada e inexistente capacitación		33%	0%	29%	0%	38%	100%

En la tercera categoría de organización del tiempo de trabajo, integrada por los dominios de: jornada de trabajo con la dimensión de jornadas de trabajo extensas; y la interferencia en la trabajo-familia, con las dimensiones de influencia del trabajo fuera de centro laboral y la influencia de las responsabilidades familiares. Del total de los entrevistados de las empresas A, B, C y D, en 80 %, 53 %, 38 % y 50 % respectivamente alcanzaron un nivel de riesgo medio como se observa en la figura 22.

Figura 22

Categoría organización del tiempo de trabajo

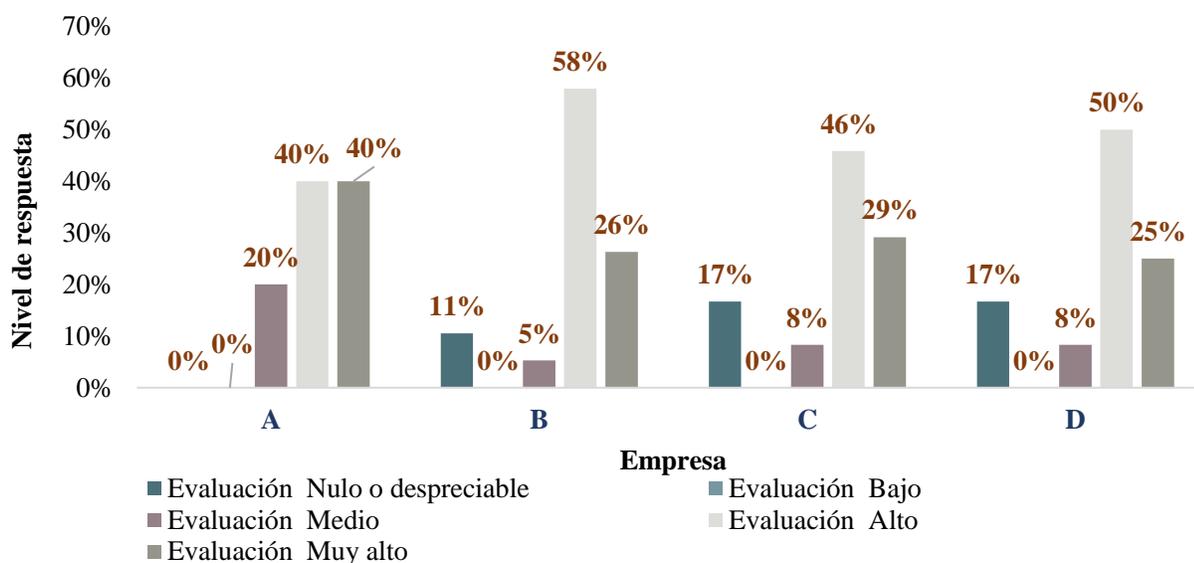


En tanto que en los dominios de jornada de trabajo y de interferencia en la relación trabajo-familia mostrados en la figura 23, los cuales consisten en el tiempo que los trabajadores están a disposición de la empresa y los conflictos que pueden surgir entre las relaciones familiares con las del trabajo.

Los trabajadores de la empresa A, alcanzaron en un 40 % un nivel de riesgo alto y en la misma proporción de muy alto, tan solo un 20 % alcanzó un nivel medio. Por otra parte, los trabajadores de la empresa B, C y D, obtuvieron un 58 %, 46 % y 50 % respectivamente, un nivel de riesgo alto, por lo que, se concluye que en estos dominios para los trabajadores existen jornadas de trabajo extensas, así como también, una afectación en su relación trabajo- familia debido a las responsabilidades que implica la realización de sus tareas, considerando los resultados de las dimensiones que se muestran en la tabla 11 y 12.

Figura 23

Dominio: jornada de trabajo e interferencia en la relación trabajo-familia

**Tabla 11**

Dimensiones del dominio: jornada de trabajo

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
Jornadas de trabajo extensas	A	30%	0%	10%	0%	60%	100%
Jornadas de trabajo extensas	B	0%	9%	4%	4%	83%	100%
Jornadas de trabajo extensas	C	44%	0%	6%	2%	48%	100%
Jornadas de trabajo extensas	D	50%	0%	0%	0%	50%	100%

Tabla 12

Dimensiones del dominio: Interferencia en la relación trabajo-familia

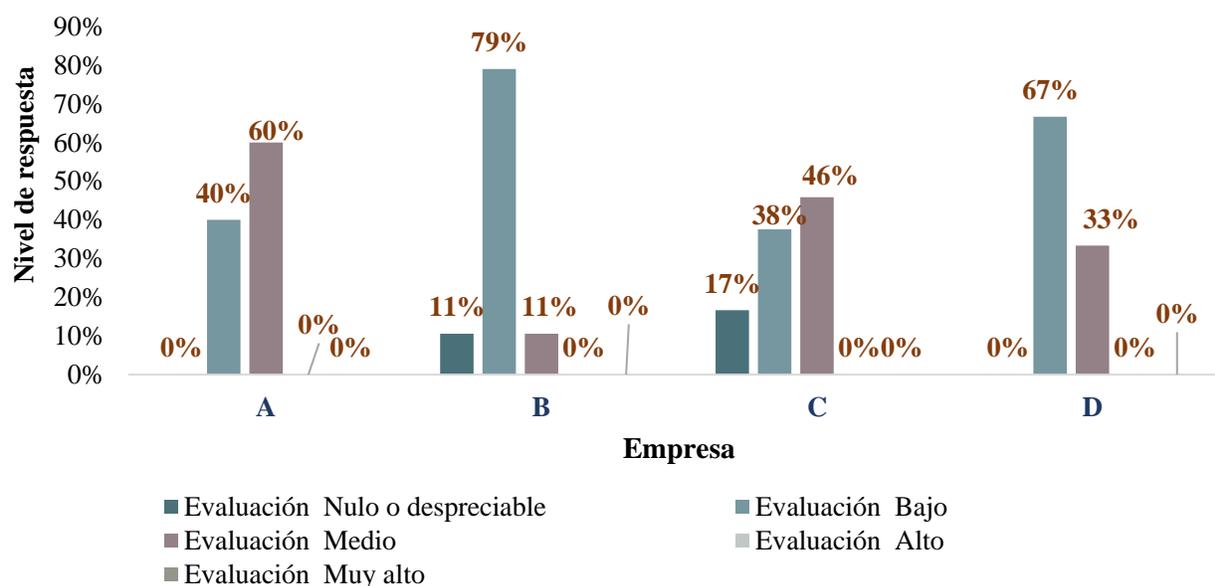
Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
A							
Influencia del trabajo fuera del centro laboral		20%	0%	60%	20%	0%	100%
Influencia de las responsabilidades familiares		40%	0%	40%	0%	20%	100%
B							
Influencia del trabajo fuera del centro laboral		25%	0%	0%	0%	75%	100%
Influencia de las responsabilidades familiares		33%	0%	0%	0%	67%	100%

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
Influencia del trabajo fuera del centro laboral		25%	0%	25%	0%	50%	100%
Influencia de las responsabilidades familiares		17%	0%	25%	4%	54%	100%
	D						
Influencia del trabajo fuera del centro laboral		33%	0%	25%	8%	33%	100%
Influencia de las responsabilidades familiares		33%	0%	25%	0%	42%	100%

En la cuarta y última categoría denominada liderazgo y relaciones en el trabajo, con los dominios: liderazgo, en el que se incorporan las dimensiones de escasa claridad de funciones y características del liderazgo; y las relaciones en el trabajo, integrado con las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo, deficiente relación con los colaboradores que supervisa y violencia familiar. Se muestra en la figura 24, que en las empresas A y C, los trabajadores en un 60 % y 46 % respectivamente, alcanzaron un nivel de riesgo medio. Sin embargo, cabe señalar que los trabajadores de la empresa B y D, en un 79 % y 67 % respectivamente, obtuvieron en sus empresas la existencia de un nivel bajo.

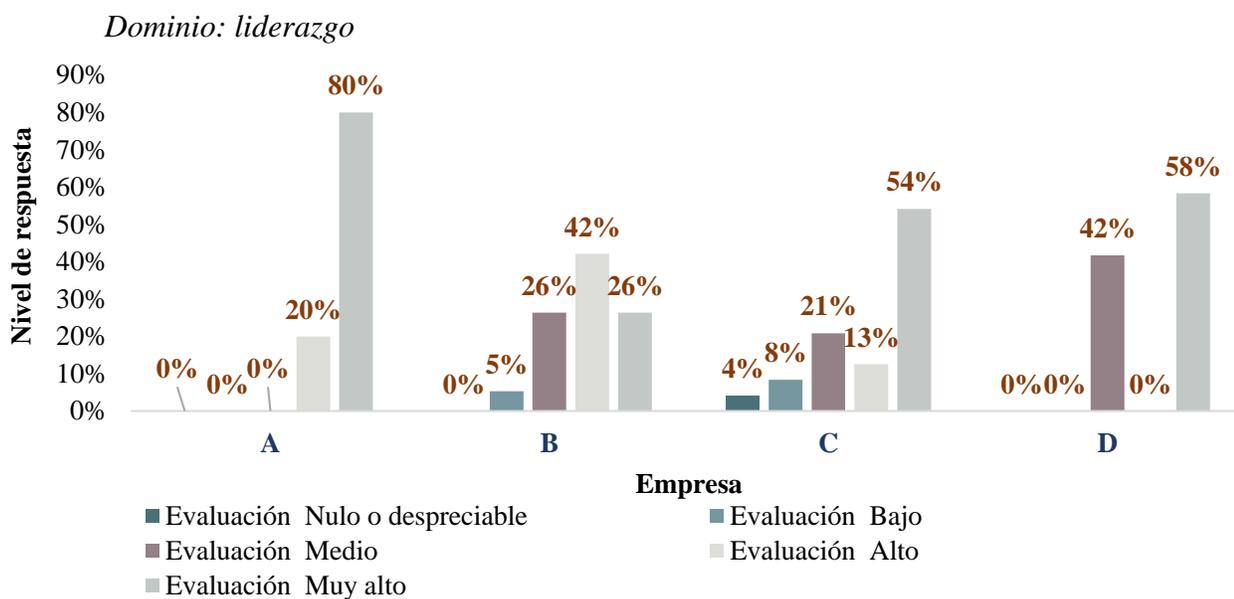
Figura 24

Categoría liderazgo y relaciones en el trabajo



En los resultados del dominio de liderazgo que se muestra en la figura 25, los trabajadores de las empresas A, C y D, obtuvieron un nivel de riesgo muy alto, en un 80 %, 54 % y 58 % respectivamente y en la empresa B el resultado más representativo es el 42% con un nivel de riesgo alto.

Figura 25



Las evaluaciones obtenidas de las dimensiones pertenecientes al dominio de liderazgo se muestran en la tabla 13 y de acuerdo con los porcentajes de riesgo psicosocial muy alto, se puede determinar que en las empresas persiste una escasa claridad en cuanto a las funciones de los trabajadores por parte de sus jefes inmediatos, por lo que, al existir una falta de liderazgo, el grado de exigencia supera las habilidades y capacidades del trabajador, provocando depresión, agotamiento y estrés laboral.

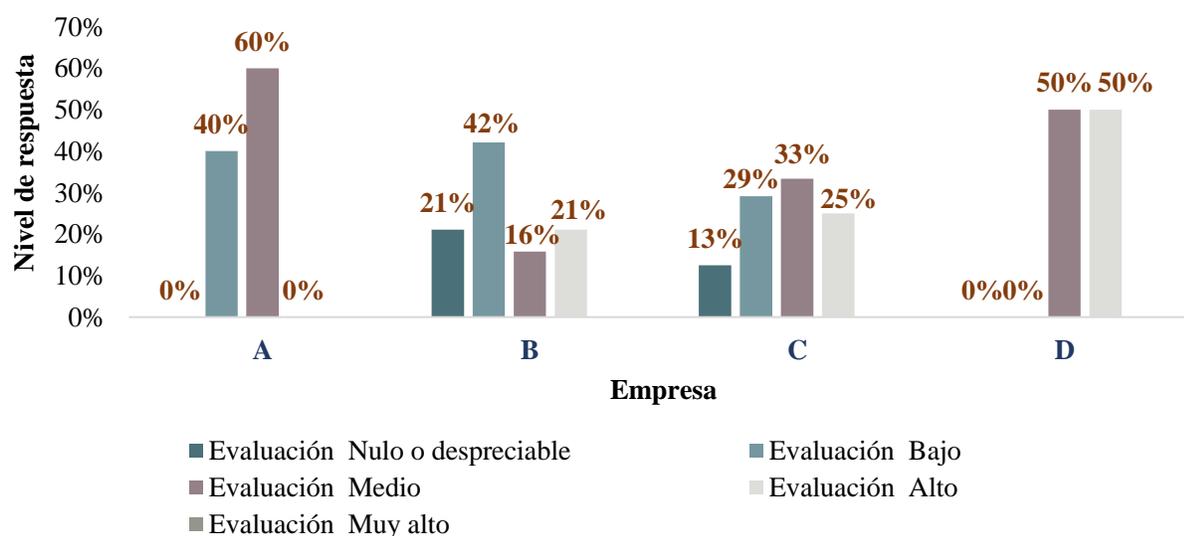
Tabla 13

Dimensiones del dominio: Liderazgo

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
	A						
Escasa claridad de funciones		20%	0%	20%	20%	40%	100%
Características del liderazgo		30%	0%	10%	10%	50%	100%
	B						
Escasa claridad de funciones		46%	2%	12%	14%	26%	100%
Características del liderazgo		34%	5%	26%	13%	21%	100%
	C						
Escasa claridad de funciones		26%	3%	7%	26%	38%	100%
Características del liderazgo		25%	2%	19%	15%	39%	100%
	D						
Escasa claridad de funciones		31%	0%	11%	19%	39%	100%
Características del liderazgo		42%	0%	21%	29%	8%	100%

Por otro lado, en la figura 26, en donde se presentan los resultados del dominio relaciones en el trabajo, se aprecia que el nivel de riesgo de acuerdo con los porcentajes más representativos de respuestas el 60 %, 33 % y 50 %, en las empresas A, C y D, alcanzan un nivel de riesgo medio, sin embargo, la empresa B presenta un nivel de riesgo bajo con un 42 %.

Figura 26

Dominio: relaciones en el trabajo

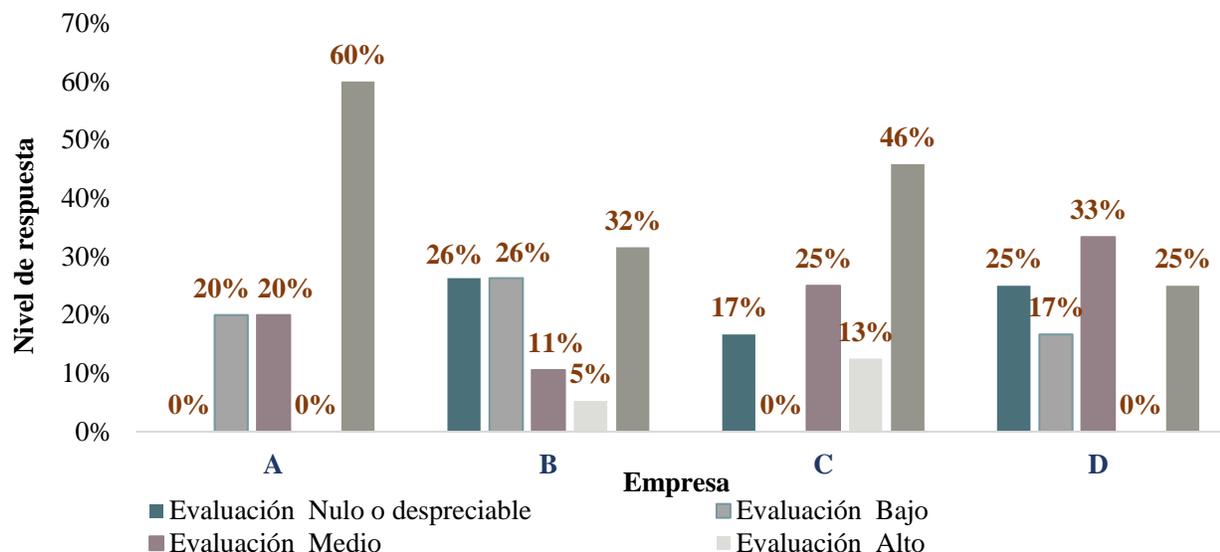
La evaluación es en relación con los resultados de las dimensiones que se presentan en la tabla 14, donde resaltan que existe un riesgo psicosocial en las relaciones que se establecen en el entorno laboral.

Tabla 14

Dimensiones del dominio: relaciones en el trabajo

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
	A						
Relaciones sociales en el trabajo		13%	0%	20%	33%	33%	100%
Deficiente relación con los colaboradores que supervisa		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	B						
Relaciones sociales en el trabajo		26%	0%	12%	35%	26%	100%
Deficiente relación con los colaboradores que supervisa		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	C						
Relaciones sociales en el trabajo		11%	10%	14%	19%	46%	100%
Deficiente relación con los colaboradores que supervisa		0%	0%	0%	0%	0%	0%
	D						
Relaciones sociales en el trabajo		8%	0%	0%	28%	64%	100%
Deficiente relación con los colaboradores que supervisa		0%	0%	0%	0%	0%	0%

Finalmente, en cuanto al dominio de violencia en el entorno laboral, se presenta en la figura 27, en donde los resultados más representativos el nivel de riesgo es de muy alto en las empresas A, B y C, con un 60 % 32 % y 46 % respectivamente, sólo la empresa D, alcanza una evaluación de riesgo medio, con un 33 %. Los resultados son acordes a las dimensiones que se presentan en la tabla 15 y en todas ellas existen actos de violencia que afecta la integridad y salud de los trabajadores.

Figura 27*Dominio: violencia***Tabla 15***Dimensiones del dominio: violencia*

Dimensiones	Empresa	N	B	M	A	MA	Total
Violencia laboral	A	15%	5%	25%	25%	30%	100%
Violencia laboral	B	24%	24%	14%	10%	28%	100%
Violencia laboral	C	22%	0%	22%	16%	40%	100%
Violencia laboral	D	20%	16%	44%	0%	20%	100%

A manera de resumen se presenta la tabla 16, que muestra de manera general los resultados de las cuatro MYPES objeto de estudio, en relación con las dimensiones, señalando en color azul aquellas cuyos porcentajes son más altos, esto con la finalidad de poder identificar el factor de riesgo que predomina en cada categoría.

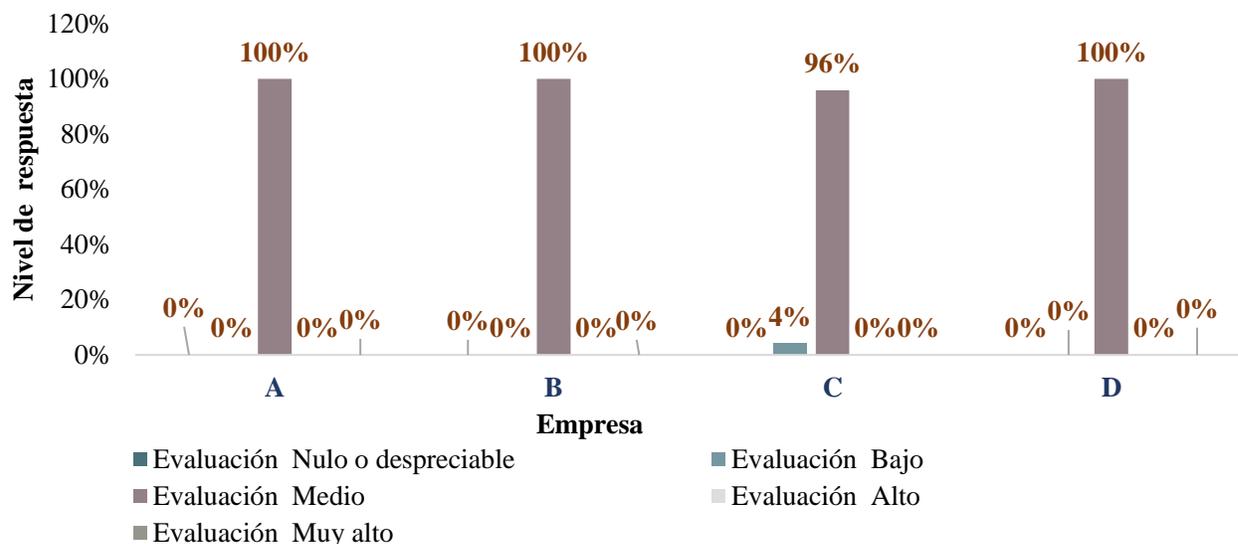
Tabla 16*Resultados generales de las cuatro MYPES*

Categoría	Dominio	Dimensión	ND	B	M	A	MA
Ambiente de trabajo	Condiciones de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	27%	0%	13%	13%	48%
		Condiciones deficientes e insalubres	48%	25%	9%	4%	14%
		Trabajos peligrosos	21%	0%	4%	5%	70%
		Cargas cuantitativas	44%	7%	11%	4%	34%
		Ritmos de trabajo acelerado	51%	4%	21%	5%	18%
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Carga mental	17%	0%	18%	11%	54%
		Cargas psicológicas emocionales	55%	0%	34%	0%	11%
	Falta de control sobre el trabajo	Cargas de alta responsabilidad	29%	11%	0%	0%	61%
		Cargas contradictorias o inconsistentes	62%	7%	11%	2%	18%
		Falta de control y autonomía en el trabajo	43%	0%	12%	1%	44%
	Jornadas de trabajo	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	53%	0%	20%	0%	27%
		Limitada e inexistente capacitación	33%	0%	37%	0%	30%
Organización del tiempo de trabajo	Interferencia en la relación trabajo-familia	Jornadas de trabajo extensas	43%	0%	5%	2%	50%
		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	23%	0%	30%	5%	42%
	Influencia de las responsabilidades familiares	23%	0%	28%	3%	45%	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	14%	2%	15%	20%	49%
		Características del liderazgo	38%	4%	72%	33%	53%
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	16%	4%	11%	27%	42%
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	0%	0%	0%	0%	3%
	Violencia	Violencia laboral	11%	5%	23%	42%	19%

Para finalizar, se realizó una evaluación de manera general del segundo cuestionario, en donde se obtuvo que más del 96 % arrojó un nivel medio en cuanto a la existencia de riesgos psicosociales como se muestra en la figura 28.

Figura 28

Cuestionario final



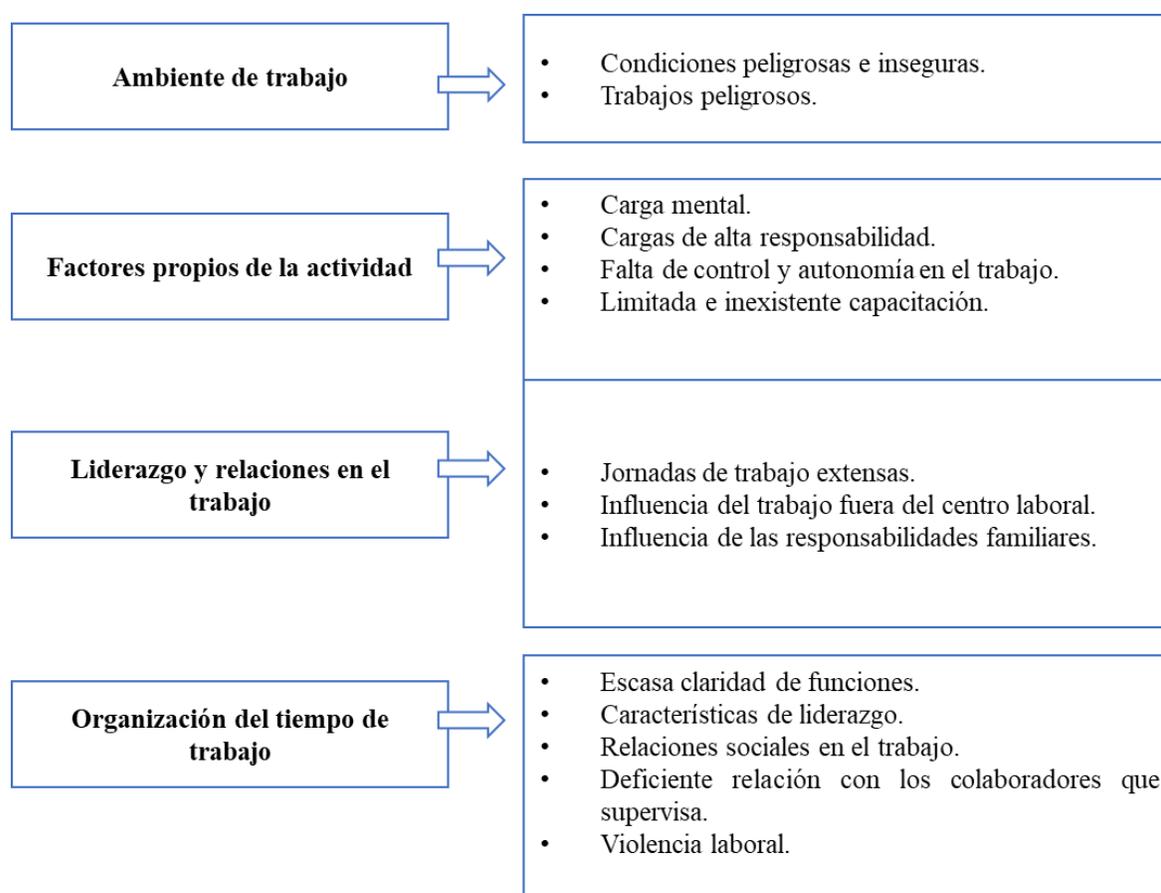
A manera de conclusión, se determinó la existencia de un nivel medio de riesgos psicosociales en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. Por lo que se procede a aplicar los criterios para la toma de decisiones que se presentaron anteriormente en la figura 6. Con base a los resultados de la evaluación final, se tiene que considerar el criterio de decisión para un nivel de riesgo medio, el cual indica que, “se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención”. (DOF, 2018).

4.2 Factores de riesgo psicosocial detectados

A continuación, en la figura 29, se muestran los principales factores de riesgo psicosocial en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, que se identificaron en la anterior tabla 16.

Figura 29

Factores de riesgo psicosocial detectados en las MYPES



Ahora bien, la información obtenida anteriormente permitió identificar los principales factores de riesgo psicosocial y el nivel de riesgo existente en cada una de las MYPES entrevistadas, sin

embargo, para determinar los principales riesgos psicosociales, la entrevista semiestructurada que proporcionará información acerca de los riesgos psicosociales y su relación con la COVID-19.

4.3 Riesgos psicosociales detectados

Al aplicar la entrevista semiestructurada para identificar los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES, se consideró conocer sus turnos y jornadas de trabajo, esto con la finalidad de determinar la carga de trabajo existente. Como respuesta se obtuvo lo siguiente.

En el caso de los conductores mencionaron:

- “Nuestros horarios son rotativos, porque dependen del día y el flujo de personas que lleguen a base”
- “Nos toca dobletear turnos⁴”
- “Descansamos regularmente menos de cuatro días, una vez al mes”
- “Dificultad para ir a descansar a nuestros hogares en ratos libres, debido a que estos se encuentran a las afueras de la ciudad, y trasladarnos supera el tiempo que se nos brinda, por lo que optamos en quedarnos a descansar en nuestras unidades, en espera del siguiente turno”

Mientras tanto, el personal operativo⁵ indicó que:

- “Tenemos turnos de mañana y de tarde que van de 5:00 a.m.- 2:00 p.m. y de 2:00 p.m.- 10:30 p.m. “

⁴ Con dobletear turnos, se hace referencia a que los trabajadores realizan dos turnos seguidos en el mismo día.

⁵ Personal de taquilla, dulcería, limpieza, administración, y personal encargado de la mecánica de las unidades.

- “Se nos brinda día de descanso a la semana, lo podemos escoger acorde a nuestras necesidades”

Posteriormente, se le preguntó a los entrevistados el impacto que tuvo la pandemia de la COVID-19, en aspectos laborales, familiares y sociales. Por lo que del total de las 60 personas entrevistadas, la mayoría coincidió en lo siguiente:

- Con la llegada de la pandemia su nivel de riesgo fue alto, debido a que en la ciudad de Huajuapán de León, como en los diferentes lugares, desconocían el virus y el cómo lidiar con él.
- Tuvo un gran impacto el hecho de que sus compañeros de trabajo, familiares, amigos y conocidos hayan padecido esta enfermedad y que en varios casos hubo fallecimientos por contraer el virus.
- Con la llegada de la pandemia sus relaciones familiares tuvieron cambios, y hasta la fecha les siguen afectando, ya que se incrementó el distanciamiento familiar debido a las múltiples restricciones de salubridad, la convivencia familiar disminuyó, por los riesgos, por lo que en algunos casos se generó un aislamiento social, causando desánimo, depresión y ansiedad.
- Destacaron tener miedo, frustración y angustia por la pérdida del empleo debido a las bajas ventas y recortes de personal.
- Preocupación por contraer el virus en el trabajo y ser factor de contagio en sus hogares.
- Se expusieron a mayores niveles de tensión y estrés debido a que al momento de pedirle a los pasajeros la toma de las medidas de salubridad, estos respondieron en diversas ocasiones con insultos y malos gestos, haciendo caso omiso a las instrucciones brindadas por los conductores y personal de taquilla. La atención al cliente fue un reto, debido que

era difícil que muchos de los que ocupaban este servicio, hicieran caso a las indicaciones sanitarias, para poder acceder a las instalaciones y a las mismas unidades de transporte. Cabe señalar que este, es solo un caso particular, pero, que siempre se ha dado por otras circunstancias antes de la pandemia, en donde atender a los clientes significa un verdadero reto en el día a día.

- Los entrevistados mencionaron la existencia de problemas de control y manejo de los paquetes, desde antes de la pandemia, esto debido a la falta de políticas en los envíos, generando inconformidades por parte de los clientes, los cuales, responden de manera agresiva (violencia verbal⁶) al personal de taquilla, haciendo caso omiso a las indicaciones dadas.⁷

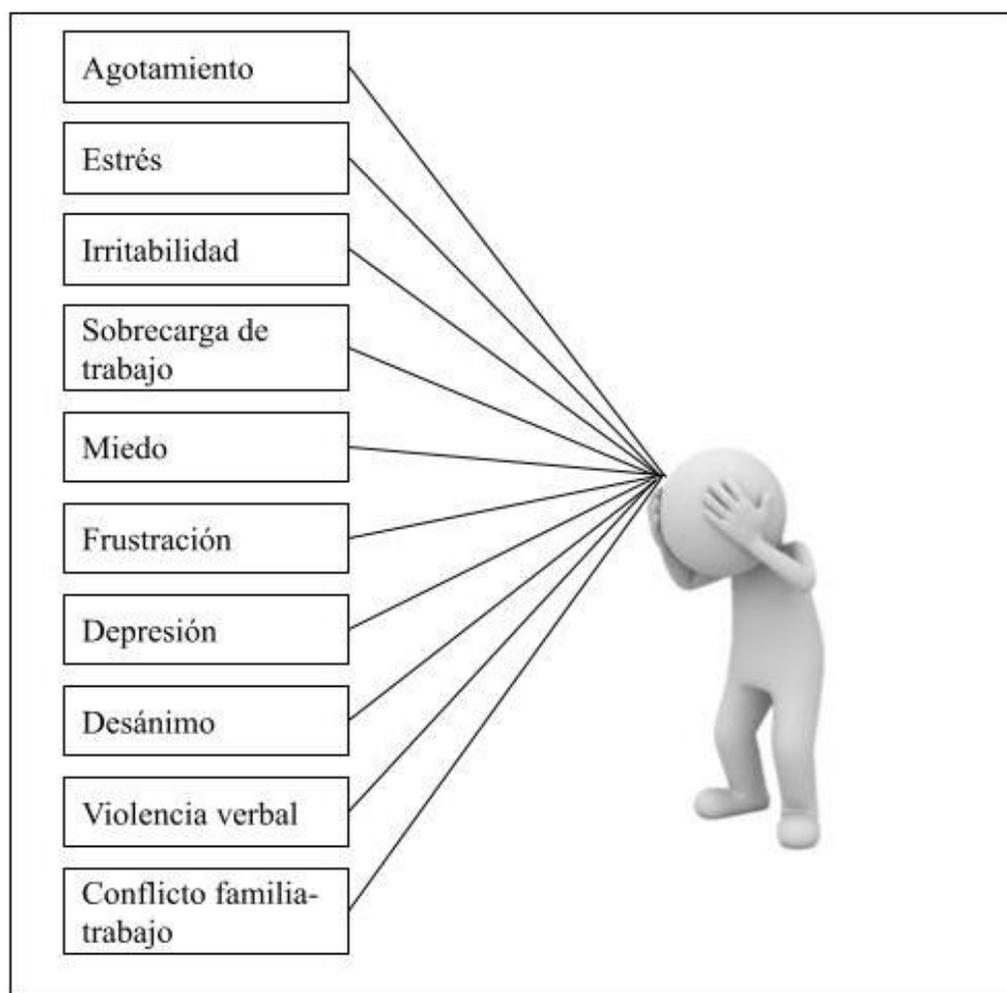
Con la información recabada en la entrevista semiestructurada, se determinaron los principales riesgos psicosociales que se muestra en la figura 30 relacionados con la pandemia de la COVID-19, así como, la existencia de otros problemas que inciden en el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo, tales como la recepción y entrega de paquetería, falta de políticas y atención al cliente.

⁶ Es la agresión verbal, puede ser un insulto puntual, un desdén, una palabra ofensiva, palabras comprometedoras o culpabilizadora (sic) que son un ataque psicológico, pero no lo que entendemos por maltrato verbal (Pérez y Govantes, como se cita en, Cabanillas Julca, 2017).

⁷ Debido a la constante de las respuestas brindadas en las cuatro MYPES, se optó por realizar el análisis de manera conjunta, ya que las variables a interpretar fueron cuestiones similares en cada una de ellas.

Figura 30

Principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES

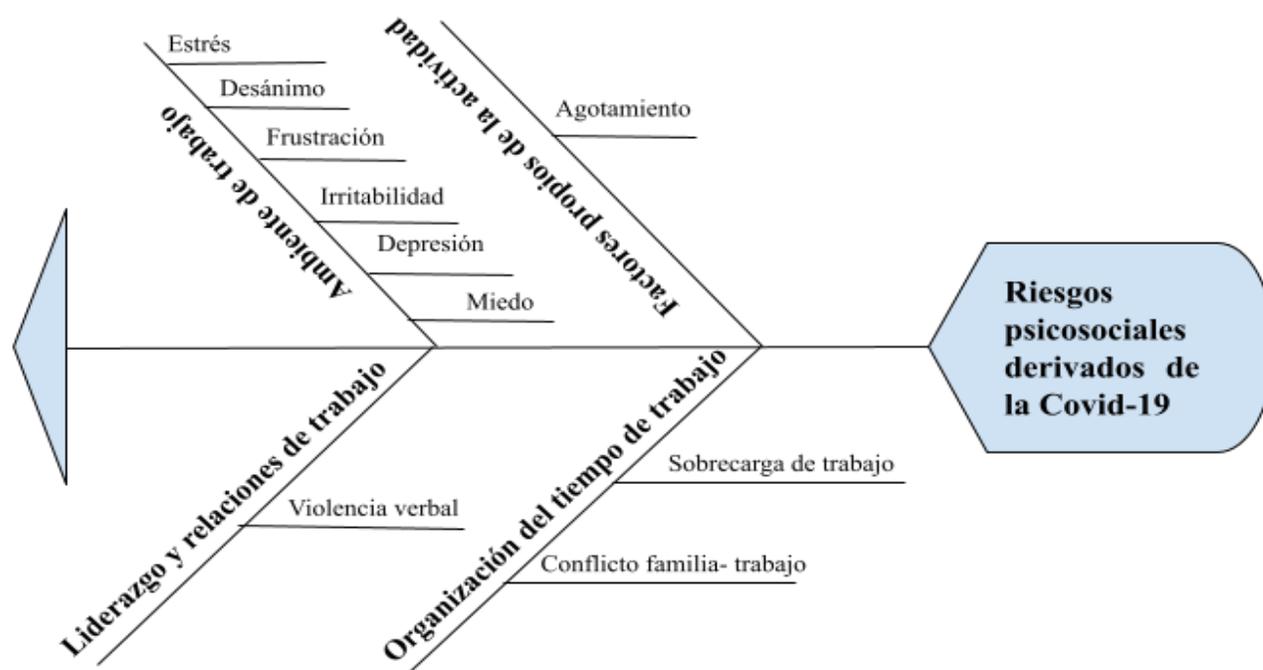


Capítulo 5: Propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales en las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca

Para poder desarrollar la propuesta, objetivo de esta investigación, se elaboró un diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de pez, el cual de acuerdo con Saeger (2018) el diagrama de Ishikawa es una herramienta gráfica de planificación empleada en el mundo de la empresa que ofrece una visión global de las causas que han generado un problema y de sus correspondientes efectos. Cabe aclarar que esta herramienta es muy útil para las empresas en cuanto a la gestión de calidad, sin embargo, es también muy adecuada para la gestión de riesgos. En la figura 31 muestra el diagrama de Ishikawa que se elaboró con la información obtenida de los cuestionarios y de la entrevista semiestructurada.

Figura 31

Diagrama de Ishikawa



Con el diagrama anterior, se realizó una categorización de los factores de riesgo, con los riesgos psicosociales, detectados en la investigación, para un mejor análisis y comprensión.

A continuación, se presenta la propuesta para la disminución de los riesgos psicosociales detectados, y de problemas que inciden para que los niveles de riesgo se eleven.

La propuesta consiste en un programa de intervención⁸, esto de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018 y bajo el criterio de nivel de riesgo medio, que fue el nivel de factores de riesgo psicosocial detectados, para las MYPES A, B, C y D.

Para atenuar los principales factores de riesgo y riesgos psicosociales determinados con los cuestionarios y la entrevista semiestructurada, el programa de intervención que se muestra en la figura 32, se encuentra integrado por seis acciones, con las que se busca la disminución de dichos riesgos y a su vez darles una solución a los problemas detectados.

Figura 32

Modelo de integración de la propuesta



⁸ Es un conjunto articulado de actividades o acciones aplicadas a un proceso, para el logro o mejoramiento de una práctica conceptual o técnica (Freiría y Feld, 2005).

5.1.1 Programa de intervención para atenuar los principales riesgos psicosociales en la MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León Oaxaca

Introducción

En el presente programa de intervención, se describen las acciones a considerar para la disminución de principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo, de la ciudad de Huajuapán de León, de acuerdo con lo establecido por la NOM-035-STPS-2018.

Este programa puede disminuir los principales riesgos psicosociales detectados en los trabajadores de las MYPES objeto de estudio, tales como el agotamiento, estrés, irritabilidad, sobrecarga de trabajo, miedo, frustración, depresión, desánimo, violencia verbal y el conflicto trabajo-familia.

El alcance de este programa de intervención incluye a los trabajadores de las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

Justificación

La NOM-035-STPS-2018 tiene como principal objetivo establecer los elementos necesarios para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y promover un entorno organizacional favorable, mediante la aplicación de cuestionarios que ayudan a determinar los niveles de riesgos existentes y con ello, proponer acciones de intervención

En las MYPES A, B, C y D, dedicadas a brindar el servicio del sector de transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, los trabajadores indicaron presentar un nivel de factor de riesgo psicosocial medio, por lo que de acuerdo con los criterios de evaluación de la

NOM-035-STPS-2018, se requiere la aplicación de un programa de intervención y acciones inmediatas para la disminución de los factores y riesgos psicosociales. Dicho programa constituye un importante insumo para las MYPES, ya que busca la disminución y prevención de los riesgos psicosociales identificados.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar acciones para la disminución de los principales factores y riesgo psicosocial en los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo, mediante un programa de intervención.

Objetivos específicos

- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión de condiciones peligrosas e inseguras y trabajos peligrosos.
- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión carga mental y cargas de alta responsabilidad.
- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión de falta de control y autonomía en el trabajo.
- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión escasa claridad de funciones y características del liderazgo.
- Disminuir los niveles de incidencias entre trabajador-cliente.

- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión jornadas de trabajo extensas.
- Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión influencia del trabajo fuera del centro laboral y la influencia de responsabilidades familiares.
- Difundir información acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores.
- Disminuir la depresión, el miedo, el desánimo y violencia verbal en los trabajadores de las MYPES.

Responsabilidades

Para el desarrollo de este programa participarán las siguientes personas:

Gerente General

- Proporcionar los recursos humanos, técnicos, económicos necesarios para la ejecución de las acciones propuestas.

Líder del programa de intervención

- Ejecutar las actividades del programa de intervención de riesgo psicosocial.
- Calcular los indicadores del programa de intervención.

Trabajadores

- Asistir a las capacitaciones y realizar las acciones programadas.

Duración del programa

- 9 semanas

Cronograma de trabajo

Tabla 17

Cronograma de acciones

Acciones	I	II	III	IV	V	VI
Semanas:	1	2 3	4 5	6	7	8 9
Duración (horas):	3	18-30	40	2	5	10
Participantes:	Gerencia	ICAPET	Gerencia	Gerencia	Fisioterapeuta	Gerencia y Psicólogo

Nota. Las semanas de aplicación dependerá de los tiempos que disponga cada MYPE.

Acciones del programa

Este programa se orienta en las acciones encaminadas a la intervención inmediata y control de los riesgos psicosociales identificados a través de la evaluación realizada como prioritarios. Se enfoca en acciones para el riesgo de agotamiento, estrés, irritabilidad, sobrecarga de trabajo, miedo, frustración, depresión, desánimo, violencia verbal y el conflicto trabajo-familia.

El orden sugerido para llevar a cabo las acciones recomendadas se presenta a continuación, sin embargo, las MYPES pueden optar por aplicarlas de acuerdo con sus necesidades y acorde al nivel de prioridad que ellas consideren mejor.

Acción 1: Cumplimiento de las normativas mexicanas vigentes

Figura 33

Acción 1: cumplimiento de las normativas mexicanas vigentes

	Descripción
Objetivo:	Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión de condiciones peligrosas e inseguras y trabajos peligrosos.
Encargado:	Gerente General.
Participantes:	Gerente, conductores y concesionarios de las unidades.
Duración:	Cada mes se deberá revisar la existencia de actualizaciones que pueda tener cada normativa.
Costo:	\$0.00

Existen riesgos en el ambiente de trabajo que difícilmente se pueden evitar, tales como, las condiciones peligrosas e inseguras o trabajos peligrosos, es decir, accidentes, robos y daños de las unidades, sin embargo, existen normativas y leyes que sirven para que las MYPES dedicadas a ofrecer servicios de transporte de pasajeros, las cumplan y reduzca la exposición a riesgos. A continuación, se mencionan las normativas mexicanas vigentes que deben cumplirse en estos centros de trabajo.

- Ley Federal del trabajo
 - Fracciones XVI y XVIII.
- Normas Oficiales Mexicanas:
 - NOM-068-SCT-2-2014, Transporte terrestre-Servicio de autotransporte federal de pasaje, turismo, carga, sus servicios auxiliares y transporte privado- Condiciones físico-mecánica y de seguridad para la operación en vías generales de comunicación de jurisdicción federal.
 - NOM-012-SCT-2-2017, Sobre el peso y dimensiones máximas con los que pueden circular los vehículos de autotransporte que transitan en las vías generales de comunicación de jurisdicción federal.

- NOM-087-SCT-2-2017, Que establece los tiempos de conducción y pausas para conductores de los servicios de autotransporte federal.
- NOM-067-SCT-2/SECOFI-1999, Transporte terrestre-Servicio de autotransporte económico y mixto-midibús-Características y especificaciones técnicas y de seguridad.
- Nmx-d-225-imnc-2013 seguridad-cintas reflejantes para vehículos automotores-especificaciones, métodos de prueba e instalación (cancela a la nmx-d-225-1996-scfi).

Acción 2: Capacitación en liderazgo, cargas de trabajo, organización del tiempo de trabajo, manejo de emociones y atención al cliente

Figura 34

Acción 2: capacitación en liderazgo, cargas de trabajo, organización del tiempo de trabajo, manejo de emociones y atención al cliente

Descripción	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión de falta de control y autonomía en el trabajo. • Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión escasa claridad de funciones y características del liderazgo. • Disminuir los niveles de incidencias entre trabajador-cliente.
Encargado:	ICAPET.
Participantes:	Gerente, conductores, concesionarios de las unidades y personal de dulcería, taquilla y paquetería.
Duración:	18 horas y 30 horas.
Costo:	\$104.00 por persona.

Se recomienda realizar una capacitación para todo el personal de cada MYPE, con la finalidad de identificar los estilos de liderazgo existentes en la organización y dar a los gerentes las herramientas para gestionar eficazmente a sus trabajadores. Además, de que se les brinde capacitación acerca del manejo de las emociones que tiene relación con la atención al cliente.

Esta capacitación, permite disminuir los riesgos generados por las exigencias de responsabilidades del cargo, la baja eficiencia en la elaboración de las tareas y la inadecuada atención al cliente, buscando que los trabajadores no solo mejoren su relación con los clientes, sino que también tengan un desarrollo laboral.

Los contenidos deseables en el curso son:

- Liderazgo
- Estilos de liderazgo
- Cualidades y rol del líder
- Administración del tiempo y jornadas laborales
- Trabajo en equipo
- Estilos y resolución de conflictos
- Manejo de emociones
- Atención al cliente

El curso de capacitación puede ser impartido por el Instituto de Capacitación y Productividad para el Trabajo del Estado de Oaxaca (ICAPET), quien ofrece el curso de capacitación propuesto en esta acción, teniendo un costo de \$104.00⁹ por trabajador, impartido entre 18 y 30 horas, que pueden ser acopladas a los tiempos que disponga cada MYPE. El ICAPET, es una institución gubernamental por lo que su costo es accesible para la MYPES, además, sus estrategias y acciones están orientadas al desarrollo de habilidades y destrezas en la fuerza laboral, lo que permite que los trabajadores eleven su nivel de ingreso y calidad de vida.

⁹ El costo de la capacitación es un dato proporcionado por la oficina de atención ICAPET, ubicada en la Cd. de Huajuapán de León.

Acción 3: Establecimiento de áreas de descanso para conductores

Figura 35

Acción 3: establecimiento de áreas de descanso para conductores

Descripción	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión carga mental y cargas de alta responsabilidad. • Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión influencia del trabajo fuera del centro laboral y la influencia de responsabilidades familiares. • Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión jornadas de trabajo extensas.
Encargado:	Gerente General.
Participantes:	Conductores.
Duración:	Por cada recorrido realizado, dispondrá de 5 minutos de descanso, antes de su segundo recorrido.
Costo:	\$10,635.00

Con esta acción se busca disminuir agotamiento, estrés, irritabilidad, desánimo, relación trabajo-familia y sobrecarga de trabajo.

Tener un espacio para tomar un descanso es algo que las empresas dedicadas al sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija deberían de tener en consideración para sus conductores. De acuerdo con Eribo et al. (2022), la zona o área de descanso es muy importante en las empresas, porque ayuda a que el personal se relaje y que su mente se desconecte, mejorando el clima laboral, el rendimiento y la satisfacción del individuo. También, señala que, si los trabajadores descansan 5 minutos cada 2 horas rinden mucho mejor y tienen menos fatiga por el trabajo. Con esta acción, se busca esencialmente que los trabajadores puedan mejorar su convivencia familiar, debido a que, en las entrevistas aplicadas, señalaron que, por su ritmo de trabajo, optan por dormir mayormente, en el tiempo que se les asigna para ir a sus hogares y estar con su familia. La propuesta consiste que dentro de las bases de trabajo se destine un espacio

especialmente de descanso para los conductores. Cada base en el área de descanso deberá contener lo siguiente:

- 2 camastros (incluyendo una sábana y una almohada, para cada uno)
- Un sillón
- Una mesa (plástico)
- Un par de sillas (plástico)
- Dispensador de agua (frio, caliente)
- Vasos

Se recomienda que cada trabajador se encargue de llevar sus insumos (azúcar, café, otros) para el uso del dispensador. En la tabla 18, se muestra un presupuesto¹⁰ de los costos que generará a las MYPES implementar esta acción, para beneficio de sus trabajadores.

Tabla 18

Presupuesto implementación acción 3

Producto	Cantidad	Proveedor	Costo unitario	Total
Camastro	2	Catres Pegaso, por medio de Mercado Libre	\$1, 758.00	\$3,516.00
Sillón	2	Mueblería SANPER	\$800.00	\$1600.00
Mesa	2	Mueblería SANPER	\$319.00	\$638.00
Silla de plástico	4	Mueblería SANPER	\$229.00	\$916.00
Dispensador de agua	2	Bodega Aurrera	\$1,590.00	\$3,180.00
Vasos	2 paquetes	Bodega Aurrera	\$19.00	\$38.00
Sabanas	1 juego de 4 piezas	Coppel	\$349.00	\$349.00
Almohadas	2	Coppel	\$199.00	\$398.00
Total				\$10,635.00

Nota. Elaborada con costos de las páginas de Mercado Libre, Amazon y de negocios locales de la ciudad de Huajuapán de León.

¹⁰El presupuesto realizado es considerando las dos bases de las MYPES, es decir, la base de salida y de llegada de los conductores.

Por otro lado, la figura 36 muestra el diseño propuesto para las áreas de descanso de los trabajadores.

Figura 36

Diseño de área de descanso para los trabajadores



Nota. Elaborada con imágenes encontradas en la web.

Acción 4: Establecimiento de políticas

Figura 37

Acción 4: establecimiento de políticas

Descripción	
Objetivo:	Disminuir los niveles de incidencias entre trabajador-cliente.
Encargado:	Gerente General.
Participantes:	Personal de paquetería.
Duración:	Revisar cada semestre la necesidad de actualizar las políticas establecidas.
Costo:	\$988.00

Se propone que dentro de sus manuales de procedimientos se integren las siguientes políticas, que ayudaran a mejorar la relación trabajador- cliente, y disminuir las incidencias y malos tratos por ambas partes, mejorando así, el entorno laboral del personal de taquilla de las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León.

Las políticas para el envío de paquetes que se sugiere integrar en las políticas de las MYPES objeto de estudio son:

Para el cliente:

Antes de enviar su paquete usted debe considerar lo siguiente:

- Llevar su paquete cubierto y sellado como se muestra en la figura 38.

Figura 38

Forma correcta e incorrecta de empaquetado



- El paquete debe contar con: nombre y dirección de quién envía, el contenido del paquete, nombre de quién recibe, dirección como se observa en la siguiente figura 39.

Figura 39

Datos de envío



En caso de no cumplir con lo anterior, no se hará la recepción del paquete, esto, con la finalidad de evitar pérdidas y maltrato del paquete al momento de enviarlo a su destino.

Para el personal de taquilla:

Al momento de recibir el paquete usted debe:

- Verificar que los datos estén correctos.
- Sellar el paquete con la leyenda de “pagado” como se muestra en la figura 40.

Figura 40

Leyenda pagada



Una vez recibido el paquete, la empresa es responsable de su cuidado, por lo que debe mantenerlo en resguardo hasta su ruta destino.

Para la empresa:

- Implementar imágenes disuasorias, acerca de cómo debe ser el envío de paquetes, para que sirva de apoyo y mejorar su comprensión de las indicaciones brindadas al cliente por el personal.
- Se sugiere que integren en su manejo de paquetería, el empaque (cajas y sobres) y la envoltura de paquetes, teniendo un costo adicional para el cliente. Esto para aquellos clientes que por algún motivo no alcancen a cumplir con los requerimientos antes mencionados.

El presupuesto para implementar imágenes disuasorias se observa en la tabla 19.

Tabla 19*Presupuesto cartel disuasorio*

Producto	Cantidad	Proveedor	Costo unitario	Total
Cartel disuasorio (1.5 x 1.0)	1	Artes Gráficos	\$150.00	\$150.00
Total				\$150.00

Nota. Elaborada con costos de negocios locales de la ciudad de Huajuapán de León.

Por otro lado, en la tabla 24 se muestra el presupuesto de la adquisición de materiales que se requerirán para brindar el servicio de empaque. Cabe aclarar, que tendrá un costo de recuperación, ya que el empaquetado es un servicio adicional que la empresa brindará a aquellos clientes cuyos empaques no cumplan con los requisitos previamente señalados por la empresa.

Tabla 20*Presupuesto de la adquisición de materiales de paquetería*

Producto	Cantidad	Proveedor	Costo unitario	Total
Cajas Grandes 31 X 26 X 11	10	TODOPIZZA TODOPACK, por medio de Mercado Libre	\$15.90	\$159.00
Cajas medianas 26 X 16 X 16	25	ARREMA SOLUTIONS, por medio de Mercado Libre	\$11.20	\$280.00
Cinta	6	The Best of J-G, por medio de Amazon	\$41.50	\$149.00
Sobres	50	ParaPaquetes por medio de Amazon	\$5.00	\$250.00
Total				\$838.00

Nota. Elaborada con costos de las páginas de Mercado Libre, Amazon y de negocios locales de la ciudad de Huajuapán de León.

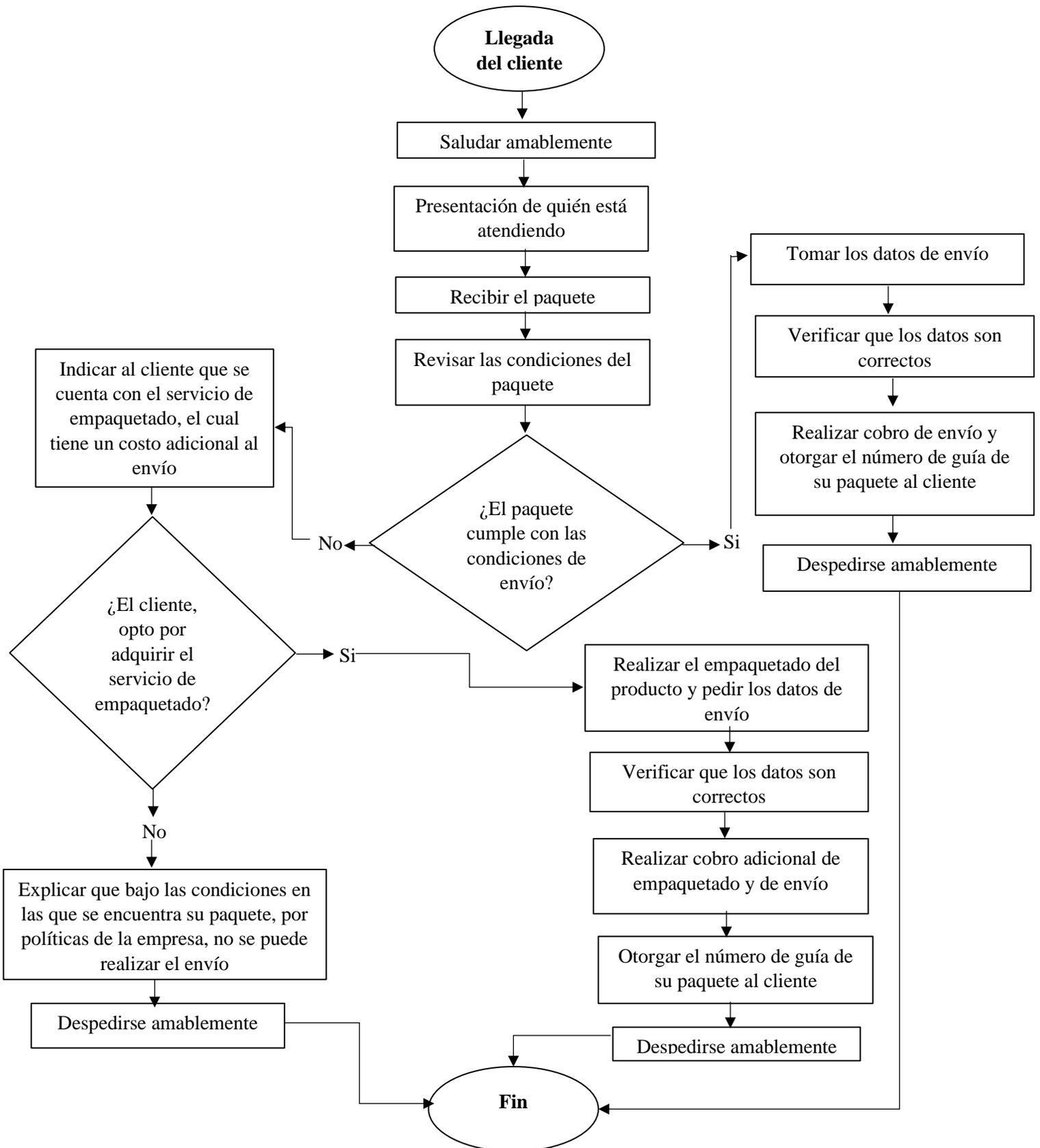
En la figura 41, se observa el procedimiento para el envío de paquetería mediante un diagrama de flujo, sugerido para integrar al manual de procedimientos de las MYPES.

Procedimiento: 001

Actividad: Envío de paquetería

Figura 41

Envío de paquetería



Acción 5: Recomendación de pausas activas

Figura 42

Acción 5: recomendación de pausas activas

Descripción	
Objetivo:	Disminuir la cantidad de trabajadores con riesgos muy alto en la dimensión carga mental y cargas de alta responsabilidad.
Encargado:	Fisioterapeuta
Participantes:	Todo el personal de las MYPES.
Duración:	De 5 a 10 minutos diarios.
Costo:	\$0.00 pesos.

Para disminuir: estrés, irritabilidad, frustración y desánimo, se recomiendan las pausas activas. El objetivo de la implementación de las pausas activas es que los trabajadores puedan tener una forma de apoyo, que les permita disminuir sus niveles de riesgos psicosociales en su lugar de trabajo, por ello una alternativa de solución propuesta, que es fácil de implementar por el mismo trabajador, sin la necesidad de salir de su área de trabajo y que puede realizar en el momento que lo requiera, son las pausas activas.

Estas pausas, son descansos intermedios durante la jornada de trabajo, las cuales consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de tiempo, máximo 10 minutos, durante la jornada laboral (mañana y tarde) que ayudarán a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades causadas por posturas prolongadas y movimientos repetitivos (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Las pausas activas son empleadas para mejorar el bienestar de los trabajadores en su entorno laboral, garantizando la seguridad de estos y la reducción a posibles enfermedades profesionales.

Pallares (2021) lista los principales beneficios que dejan las pausas activas en los trabajadores: Disminuye el estrés, favorece el cambio de posturas y rutina de trabajo, libera estrés articular y muscular, estimula y favorece la circulación sanguínea, favorece la autoestima y capacidad de concentración en la jornada laboral, disminuye el riesgo de enfermedades profesionales, y mejora el desempeño laboral y aumenta la productividad.

Las pausas activas en el caso de los conductores se podrán implementar en periodos de espera antes de las salidas de sus unidades; y en el caso del personal operativo en base, se recomienda implementarse cuando existe tiempo limitado para descansar y comenzar nuevamente sus actividades.

Se propone que los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León realicen los siguientes ejercicios de pausas activas, con la finalidad de disminuir sus niveles de estrés, tensión, desánimo, frustración e irritabilidad, detectados en esta investigación, los cuales, lejos de afectar sólo su entorno laboral, también afecta su relación familiar.

Además, con esta alternativa propuesta se da paso al cumplimiento de la NOM-087-SCT-2-2017, la cual establece los tiempos de conducción y pausas para conductores de los servicios de autotransporte federal.

Para que los trabajadores tengan ayuda profesional en este aspecto, se recomienda que las MYPES, reciban asesoría inicial sobre la implementación de las pausas activas, por parte de un fisioterapeuta, quien puede mostrarles a los trabajadores la forma correcta de realizar los ejercicios propuestos en las figuras 45 y 46, los cuales se encuentran divididos en dos partes, unos para ser realizados en la mañana y otros por la tarde.

Para el personal de las áreas de paquetería, taquilla, dulcería, de limpieza y mantenimiento, se recomienda realizarlos en sus intervalos de descanso; en el caso de los conductores de las unidades, se recomienda realicen estos ejercicios antes y después de terminar un recorrido de su ruta.

El costo para recibir la ayuda de un fisioterapeuta es de \$0.00 pesos, ya que puede ser solicitado al DIF¹¹ municipal de la ciudad de Huajuapán de León, quien puede brindar personal capacitado para brindar asesoría gratuita para las MYPES.

Figura 43

Pausas activas: ejercicios de mañana

Parte del cuerpo a trabajar	Tipo de ejercicio	Ejemplo	Repeticiones	Explicación
Cabeza	Giros medios		3 veces	Gire la cabeza hacia su lado derecho, hasta que su mentón quede casi en la misma dirección que su hombro. Sostenga esta posición por cinco segundos y vuelva al centro. Luego realícelo al lado contrario.
	Inclinaciones		3 veces	Permanecer en esta posición por 5 segundos. Vuelva al centro, baje la cabeza mirando hacia el suelo y sostenga de nuevo por 5 segundos. Recuerde, los movimientos deben ser lentos y suaves.

¹¹ Se realizó la visita a la directora del DIF de la Cd. de Huajuapán de León, para plantear la propuesta y solicitar la asesoría gratuita de uno de sus fisioterapeutas para la implementación de la acción 4 en las MYPES del sector objeto de estudio de la investigación.

Parte del cuerpo a trabajar	Tipo de ejercicio	Ejemplo	Repeticiones	Explicación
	Relajación		3 veces	Llevar los hombros hacia las orejas y sostenga por 10 segundos, descansa.
Hombros y espalda	Posición bípeda o de pie		3 veces	Lleve las manos a la cintura y los hombros hacia atrás. Contraer el abdomen y sostener 10 segundos.
	Posición bípeda o de pie		3 veces	Separe un poco las piernas e incline las rodillas. Estire los brazos hacia abajo tanto como el cuerpo resista.
Hombros y espalda	Posición bípeda o de pie		3 veces	Suba la rodilla derecha al pecho. Sostenerla con la mano por 10 segundos y luego cambiar de pierna. Repetir tres veces en cada lado.
	Posición bípeda o de pie		3 veces	Posición bípeda o de pie desde la punta hasta el talón.

Parte del cuerpo a trabajar	Tipo de ejercicio	Ejemplo	Repeticiones	Explicación
Brazos	Estirar los brazos hacia el frente		3 veces	Estirar los brazos hacia el frente. Juntar las palmas de las manos y realizar movimientos hacia abajo, arriba y hacia los lados. Realizar el ejercicio durante 10 segundos.
Tobillos	Realizar movimientos circulares		3 veces	Hacia ambos lados con cada pie.

Nota. Elaborada con información del Hospital Infantil Universitario de San José (2023).

Figura 44*Pausas activas: ejercicios de tarde*

Parte del cuerpo a trabajar	Tipo de ejercicio	Ejemplo	Repeticiones	Explicación
Cabeza	Mirada al frente		3 veces por lado	Llevar su mano derecha sobre la oreja izquierda y reclinar la cabeza hacia el lado derecho. Mantenga esta posición por 5 segundos. Volver al centro y repetirlo de manera contraria.
Brazos y espalda	Brazos en espalda		3 veces	Con los brazos en la espalda, tomar la muñeca izquierda con la mano derecha y halar suavemente hacia abajo. Inclinar la cabeza hacia el hombro derecho. Sostener por 10 segundos. Cambie de lado.
Hombros	Hombros hacia las orejas		3 veces	Muévalos hacia atrás en círculos. Luego hágalo en dirección opuesta. Realizar tres repeticiones a cada lado.
Espalda	Posición bípeda o de pie		10 veces	Separe las piernas 15 cm, contraiga el abdomen, incline la espalda hacia el frente y estire los brazos. Cuente hasta 10 y repita.

Parte del cuerpo a trabajar	Tipo de ejercicio	Ejemplo	Repeticiones	Explicación
Pies y pierna	Caminata		5 veces	Camine exagerando la pisada, punta y talón durante 10 segundos.
Pecho	Cerca al pecho		3 veces	Cerca al pecho, entrelace las manos, realice rotaciones de muñeca hacia los dos lados. Realice tres rotaciones.
Brazos	Estirar los brazos hacia el frente		3 veces	Estirar los brazos hacia el frente. De manera que la palma de la mano quede hacia arriba. Con la mano izquierda empuje hacia abajo los dedos de la mano derecha, descanse y cambie de lado.

Nota. Elaborada con información del Hospital Infantil Universitario de San José (2023).

Acción 6: Material informativo impreso

Figura 45

Acción 6: materiales informativos impreso

	Descripción
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir información acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores. • Disminuir la depresión, el miedo, el desánimo y violencia verbal.
Encargado:	Gerente General y psicólogo.
Participantes:	Todo el personal de las MYPES.
Duración:	Diaria
Costo:	\$650.00

Nota. El psicólogo brindará su servicio gratuito, dado que será un servicio proporcionado por el DIF municipal de la ciudad de Huajuapán de León. Este dato fue proporcionado por la directora de dicha institución.

Se propone la elaboración de materiales impresos como trípticos, carteles disuasorios y un manual de atención al cliente. Con los trípticos se busca disminuir esencialmente la depresión, el miedo y el desánimo, a través de brindarles la información sobre cómo estos se pueden canalizar y en casos de mayor atención, proporcionarles los lugares centros de apoyo.

Los trípticos informativos que se muestran en el anexo 5, dan información relacionada a los principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, donde se les da a conocer, qué son los riesgos psicosociales, sus causas y consecuencias, cómo prevenirlos y en caso de requerir asistencia profesional, brindarles información de los lugares a dónde se puede recurrir para recibir apoyo, como lo es, la atención de un psicólogo por parte del DIF municipal de la ciudad de Huajuapán de León.

Con los carteles disuasorios¹² mostrados en el anexo 6, se busca evitar aquellas circunstancias que pueden generar riesgos psicosociales, y a su vez controversias entre las personas encargadas de paquetería con los clientes, por lo que se propone un cartel disuasorio sobre los requerimientos para el envío y recepción de paquetes. También, se busca recordarles a los trabajadores, que en sus momentos libres pueden llevar a cabo la aplicación de las recomendaciones hechas en la acción 5, mediante un cartel disuasorio que esté a la vista de todos.

Para mejorar la atención al cliente, tanto de conductores, personal de taquilla, personal de dulcería y demás personal de las MYPES, se recomienda que el personal reciba información sobre cómo atender al cliente, cómo manejar situaciones con clientes difíciles sin llegar al grado de hacer uso de la violencia verbal o física (por ambas partes, trabajador- cliente). Se elabora un manual de apoyo para los trabajadores de las diversas áreas de las MYPES del sector transporte colectivo, que les ayude a conocer técnicas de atención a clientes, que a su vez les favorecen a ellos como trabajadores, ya que, de hacer caso a dichas técnicas, sus niveles de tensión, estrés, agotamiento, irritabilidad y violencia verbal ocasionada por este tipo de situaciones, se disminuya. Dicho manual se elaboró con base al manual de atención al cliente propuesto por el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM, 2013). Se recomienda que este manual sea integrado a su manual de puestos de cada MYPES, en caso de no tener dicho manual, se sugiere su pronta elaboración, esto con la finalidad de mejorar y precisar dónde, cómo y cuándo cada persona va a prestar su servicio. El manual propuesto se encuentra integrado en el anexo 7.

La ventaja de los trípticos informativos y el manual, es que pueden ser entregados de manera individual a cada trabajador, y estos pueden leerlos en cualquier momento que lo requieran,

¹² La palabra disuasoria/o quiere decir de acuerdo con la Real Academia Española (RAE, 2022), que disuade o sirve para persuadir, entonces los carteles disuasorios, son aquellos que tienen la capacidad de hacer que alguien desista o acepte una acción.

además, sirven para que tanto el personal existente, así como el de nuevo ingreso tengan la información disponible en cuanto a los riesgos psicosociales, dando cumplimiento a lo establecido en LFT en el artículo 132 fracción XVIII, en donde se estipula fijar visiblemente y difundir en los lugares donde se preste el trabajo, las disposiciones conducentes de los reglamentos y las NOMS en materia de seguridad, salud y medioambiente de trabajo, así como el texto íntegro del o los contratos colectivos de trabajo que rijan en la empresa; de la misma manera, se deberá difundir a los trabajadores la información sobre los riesgos y peligros a los que están expuestos (LFT, 2022).

El presupuesto para la implementación de esta acción es el siguiente:

Tabla 21

Presupuesto implementación acción 6

Producto	Cantidad	Imprenta	Costo unitario	Total
Trípticos	50	Papelería Mariacarmen	\$10.00	\$500.00
Cartel disuasorio (1.5 x 1.0)	1	Artes Gráficos	\$150.00	\$150.00
Total				\$650.00

Nota. Elaborada con costos obtenidos de negocios locales de la ciudad de Huajuapán de León.

Indicadores

Los indicadores del programa son:

- ***Indicadores de cumplimiento:*** Establece el cumplimiento de las actividades ejecutadas con respecto a las actividades programadas. La meta de este indicador es del 90 %.
- ***Indicador de participación:*** Este indicador tiene en cuenta las actividades de capacitación realizadas con los empleados. Establece el número de trabajadores

que participaron en las acciones con respecto al total que se encuentren activos al momento de la actividad. La meta de este indicador es del 100 %.

- ***Indicador de riesgo intralaboral:*** Una vez ejecutadas las acciones del programa, se realizará una nueva aplicación del cuestionario de la NOM-035-STPS-2018 y los resultados se compararán con los resultados de las dimensiones que resultaron en niveles altos en la primera aplicación.
- La meta de este indicador es que el porcentaje de trabajadores con riesgo alto y muy alto en las dimensiones analizadas sea inferior a los resultados obtenidos antes de la aplicación del programa de intervención.

Consideraciones finales

Después de haber presentado las acciones a implementar para disminuir los riesgos psicosociales en las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, a manera de resumen se presenta en la tabla 22 el presupuesto para cada acción.

Tabla 22

Presupuesto general de las acciones propuestas

Acción	Duración (horas)	Costo (pesos)
Acción 1: Cumplimiento de las normativas mexicanas vigentes.	3	\$0.00
Acción 2: Capacitación en liderazgo, cargas de trabajo, organización del tiempo de trabajo, manejo de emociones y atención al cliente.	18-30	\$104.00
Acción 3: Establecimiento de áreas de descanso para conductores.	40	\$10,635.00
Acción 4: Establecimiento de políticas.	2	\$988.00
Acción 5: Recomendación de pausas activas	5	\$0.00
Acción 6: Material informativo impreso.	10	\$650.00
Total		\$12,377.00

Los

Nota. El costo de la acción 2 es de \$104.00 pesos por persona, por lo que, para obtener el presupuesto real, cada MYPE lo deberá multiplicar por el número de trabajadores con los que cuente.

costos presentados para las acciones 2, 3, 4 y 6, son considerados precios vigentes en agosto de 2023.

Además, se recomienda a las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, anexen a sus manuales de procedimientos, las políticas y procedimientos realizados en las acciones presentadas en la propuesta. En caso de no contar con dichos manuales, se sugiere elaborarlos, ya que estos establecen de manera clara y comprensiva para cada uno de los miembros de su organización, los pasos a seguir en el desarrollo de sus actividades referentes a su puesto de

trabajo. Además, un manual de procedimientos ayuda la optimización de procesos, lo que conlleva a la elaboración de las tareas de forma más rápida y eficiente, aumentando la productividad y mejorando el desempeño.

Conclusiones

La ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, se caracteriza por ser un cruce vehicular, debido a su posición geográfica, ayudando a conectar a la población, permitiendo redes de comunicación locales y regionales. Sin embargo, debido a la reciente pandemia de la COVID-19, se generaron cambios en la forma de realizar las actividades en los distintos sectores económicos, especialmente en el sector de transporte colectivo, porque el trasladar a personas en espacios cerrados con poca ventilación, se consideró un medio de contagio entre la población.

El transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, cuenta con nueve MYPES (INEGI, s.f.), las cuales, en la pandemia causada por la COVID-19, su personal se encontró expuesto a contraer el virus, debido a la afluencia de personas al momento de requerir este servicio, por lo tanto, se tuvieron que modificar sus procesos de operación, trayendo consigo la aplicación de medidas sanitarias. Los cambios repentinos para llevar a cabo sus actividades, trajo consigo, mayores cargas de trabajo, niveles de tensión y estrés, a los cuales se les denominan riesgos psicosociales. Por ello, se consideró necesario, abordar esta problemática y brindar una propuesta que apoyara a la disminución de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales en los trabajadores, en la cotidianidad, continúan siendo una realidad tanto en México, como a nivel mundial, por lo que es necesaria su atención por parte de los diversos sectores públicos y privados que tienen a su cargo relaciones laborales.

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general *generar una propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Para cumplirlo se desarrollaron siete objetivos específicos.

El primer objetivo específico fue *identificar las unidades económicas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Este objetivo se cumplió y permitió que, con la investigación documental en las bases de datos proporcionadas por la institución del INEGI, se identificará la existencia de nueve unidades económicas dedicadas a este sector en la ciudad de Huajuapán de León, al mismo tiempo, se obtuvo información sobre su clasificación, en donde se determinó que sólo seis de ellas son consideradas MYPES por la cantidad de trabajadores con que cuenta.

El segundo objetivo específico consistió en *describir el proceso de operación de las empresas del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Este objetivo se cumplió, tras la aplicación de la investigación de campo, en donde se identificaron los procesos de operación de las áreas de taquilla, paquetería, dulcería y del personal a cargo de conducir las unidades, como se muestra en el capítulo 3 de esta investigación.

El tercer objetivo específico fue *identificar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Este objetivo se cumplió, aplicando los cuestionarios de la NOM-035-STPS-2018, los cuales permitieron identificar los principales factores de riesgo psicosocial del ambiente de trabajo, los factores propios de la actividad, la organización del tiempo de trabajo, el liderazgo y relaciones de trabajo.

Como cuarto objetivo específico fue *identificar los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, después de la llegada de la COVID-19 en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Este objetivo se cumplió con ayuda de la entrevista semiestructurada, porque propició

que los trabajadores entrevistados pudieran contar su experiencia durante el período de la contingencia sanitaria, expresando todas aquellas situaciones en donde surgieron como principales riesgos, el agotamiento, estrés, irritabilidad, sobrecarga de trabajo, miedo, frustración, depresión, desánimo, violencia verbal y conflicto familia-trabajo.

El quinto objetivo fue *analizar los factores riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. Este objetivo específico se cumplió, al realizar un análisis por dimensión de cada dominio y la repercusión en cada categoría, para lo cual se utilizaron los resultados presentados en el segundo cuestionario de la NOM-035-STPS-2018 y se pudo determinar el nivel de riesgo persistente en las MYPES objeto de estudio, el cual a través de la aplicación de un cuestionario final, se identificó un nivel medio, en donde el criterio para la toma de decisiones proporcionado por la norma indicó que se requiere la revisión de las políticas y la implementación de programas para la prevención de los riesgos psicosociales, de manera que se propicie un entorno organizacional favorable, la prevención de la violencia en el trabajo y la difusión de información acerca de los riesgos psicosociales. Lo anterior, tuvo mucho que ver en la elaboración de la propuesta, ya que propicio líneas de acción con las cuales se pudo abordar la problemática de los riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES.

El sexto objetivo fue *analizar los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, en la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*. El objetivo se cumplió con la aplicación del diagrama de Ishikawa, presentado en el capítulo 5, con el que se analizaron a los factores de riesgo psicosocial, con sus respectivos riesgos detectados en los trabajadores de las MYPES y de esta manera abordar la propuesta.

Finalmente, como séptimo objetivo se tuvo *integrar la propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales que presentaron los trabajadores de las MYPES*. Dicho objetivo se cumplió, con la integración de un programa de intervención, el cual, contempla seis acciones, mostradas en la figura 32, que permitirán disminuir el impacto en de los principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, donde la primera acción propone el cumplimiento de las normativas mexicanas vigentes, buscando disminuir las condiciones peligrosas e inseguras y trabajos peligrosos en los trabajadores, tales como robos, asaltos o daños de las unidades. La segunda acción, consiste en una capacitación en liderazgo, cargas de trabajo, organización del tiempo de trabajo, manejo de emociones y atención al cliente, para disminuir los riesgos generados por las exigencias de responsabilidades del cargo, la baja eficiencia en la elaboración de las tareas y la inadecuada atención al cliente. En cuanto a la tercera acción, que corresponde al establecimiento de áreas de descanso para conductores, la cual consiste en que dentro de las áreas de trabajo se proporcionen espacios para que los conductores puedan tomar unos minutos de descanso, antes y después de cada recorrido realizado, esto con la finalidad de que se reduzca el agotamiento, la irritabilidad, desánimo, mejoren su relación trabajo-familia y se disminuya la sobrecarga de trabajo. Mientras que la cuarta acción se trata de establecer políticas para mejorar la relación trabajador-cliente y disminuir así las incidencias y malos tratos de ambas partes. Se hace la recomendación a las MYPES objeto de estudio, que estas políticas sean integradas en sus manuales de organización. También, se propone una quinta acción, en donde se recomiendan las pausas activas a todo el personal que labora en las MYPES del sector de transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, buscando disminuir sus niveles de estrés, irritabilidad, frustración y desánimo. Finalmente, la sexta acción aborda lo que es el material impreso tales como

trípticos, carteles disuasorios y un manual de atención al cliente. Con los trípticos, se busca difundir información acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores; con los carteles disuasorios se busca evitar situaciones que pueden generar riesgos psicosociales, en especial en el área de paquetería que es donde continuamente se presentan controversias con los clientes, por lo que se propone un cartel disuasorio sobre los requerimientos para el envío de paquetes; y con relación al manual de atención al cliente, se busca que los trabajadores mejoren sus habilidades de atención y que ellos tengan el conocimiento acerca de las diversas técnicas que pueden emplear para una mejor comunicación con el cliente.

Por todo lo anterior, se pudo dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación, brindando una propuesta que permita disminuir el nivel de impacto de los principales riesgos psicosociales en los trabajadores de las MYPES dedicadas al transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

El problema identificado en esta investigación permitió reconocer la necesidad que tienen los trabajadores de recibir información sobre los riesgos psicosociales que se pueden generar en su entorno laboral, que, del mismo modo, el no tratarse a tiempo, causan enfermedades profesionales que afectan no solo al individuo, sino también, a la empresa. Por lo que es necesario que las empresas lleven a cabo acciones que ayuden atenuar esta problemática de riesgos psicosociales, con las que se permita mejorar la integridad física y emocional del trabajador.

Aunque la investigación se desarrolló considerando los riesgos psicosociales en contexto con la pandemia de la COVID-19 (misma que fue declarada como finalizada en el mes de mayo del año en curso por la OMS), esta sigue siendo válida debido a que los riesgos psicosociales siempre se han encontrado presentes en las MYPES objeto de estudio, pero, después de todo lo vivido durante la pandemia, los trabajadores incrementaron sus niveles de riesgos psicosociales y

esto se vio reflejado en los resultados de los cuestionarios y entrevista semiestructurada que se aplicaron a cada uno de ellos, por lo que ha sido necesaria la elaboración de una propuesta que atienda esta problemática, que de implementarse, puede beneficiar a cada uno de los trabajadores no sólo en su entorno laboral, sino también en el entorno social y familiar.

También, es importante que las MYPES tengan presente que más allá del cumplimiento de las disposiciones legales, como lo es la NOM-035-STPS-2018, la evaluación de los riesgos psicosociales ayudará a identificar las posibles áreas de oportunidad que pueden ser mejoradas.

Por lo tanto, esta investigación, representa un esfuerzo por establecer las bases de futuras investigaciones, no sólo del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija, sino también para sectores como el comercio al por menor, servicios educativos o de salud, entre muchos otros.

Referencias

- Aguilar Soriano, K. Y. y Cano Ramírez, N.E. (2017). *Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las MYPES de la provincia de Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3876/Aguilar%20Soriano-Cano%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Thoracic Society. (28 de abril de 2020). *¿Qué es el Covid-19?* [boletín n°1]. <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf>
- Arapa, X. K. y Quispe, S. (2018). *La informalidad del régimen laboral y la rentabilidad de la empresa de servicio de transporte urbano de pasajeros “Señor de Huerto S.A.” del distrito de Sicuani – Cusco, periodo 2017* [tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2141/Ximena_Shary_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial (12 de abril de 2021). Transporte. Recuperado el 22 de agosto de 2022. <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Banco Mundial. (13 de mayo de 2021). *Transporte: Panorama general*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Barranco Gámez, J. M (2018): El accidente de trabajo. Aspectos generales. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros/1731/index.html>
- Cabanillas Julca, H.A. (2017). *Violencia verbal y satisfacción familiar en parejas convivientes de la urbanización libertad del distrito de Trujillo, 2016* [tesis de licenciatura, Universidad señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4360/Cabanillas%20Julca.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20relaci%C3%B3n%20de%20abuso%20verbal,otro%20miembro%20de%20la%20familia.>
- Caicedo, P.F. (2013). *Análisis del Sector de Transporte por Carretera en la Economía Colombiana, Dificultades y Retos*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11806/An%C3%A1lisis%20del%20Sector%20de%20Transporte%20por%20Carretera%20en%20la%20Econom%C3%ADa%20Colombiana%2C%20Dificultades%20y%20Retos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (13 de agosto de 2019). *Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa*. *Diario Oficial de la Federación*. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247_130819.pdf

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (27 de diciembre de 2022). *Ley Federal del Trabajo*. Diario Oficial de la Federación. Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- Cámara Nacional del Autotransporte de Carga. (12 de febrero de 2021). Boletín Económico del Autotransporte de Carga. <https://canacar.com.mx/app/uploads/2021/03/Boletin-Economico-12-2021.pdf>
- Carrillo, J., Santos Gómez, J.S. y Briones, J. (2020). *Hacia una movilidad pública en México*. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46060/1/S2000368_es.pdf
- Centeno, E.A. (2005). *Metodologías estadísticas en el contexto del ciclo DMAMC de Seis Sigma para la mejora de la calidad en los procesos de servicio* [tesis de licenciatura, Universidad de las Américas Puebla]. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/centeno_g_ea/
- Cruz González et al. (2016). Análisis de las unidades económicas del sector 48-49: Transportes, correos y almacenamientos- SCIAN México. Instituto Mexicano del Transporte. <http://www.amis.gob.gob.ifdp.com.sep.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt484.pdf>
- De Giovanni, S. (2009). *Manual de prevención de riesgos para docentes* (1.a ed.). Argentina. <https://higieneysseguridadlaboralcv.files.wordpress.com/2012/05/manual-de-prevencion-de-riesgos-para-docentes.pdf>
- Diario Oficial de la Federación. (13 de noviembre de 2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014#gsc.tab=0
- Diario Oficial de la Federación. (23 de octubre de 2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo Identificación, análisis y prevención*. Secretaría de Gobernación. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Doroteo N. (2022). Congreso del Estado de Oaxaca. Recuperado de <https://www.congresooaxaca.gob.mx/docs65.congresooaxaca.gob.mx/gaceta/20220119a/5.pdf>
- Drugs. (s.f). Neumonía Viral. Consultado el 01 de mayo de 20223. https://www.drugs.com/cg_esp/neumon%C3%ADa-viral.html
- Eribo Sam, et al. (2022). La importancia de una zona de descanso en el entorno laboral del personal no sanitario. *Revista Ocronos*, V(10), 10-274. <https://revistamedica.com/zona-descanso-laboral/>

- Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública* 32(1), p. 1-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21432111>
- Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes de Esmeraldas. (2013). Manual de atención al cliente. CEPAM. <https://fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>
- Freiría, J. y Feld, J. (2005). Programas de intervención para el desarrollo de pensamiento creativo. *Facultad de psicología, Universidad de Buenos Aires*. <https://www.aacademica.org/000-051/211.pdf>
- Fundación MAPFRE. (s.f.). *Diccionario MAPFRE de Seguros*. <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/accidente-de-trafico/>
- García de la Roja, C. (2012). Transportes turísticos. Transporte: concepto, características funciones y clases de transportes (p. 3-4). https://books.google.com.mx/books?id=vG6nDAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- García, A.K. (9 de febrero de 2020). ¿Qué significa que un país tenga baja productividad laboral? . *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Que-significa-que-un-pais-tenga-baja-productividad-laboral-20190210-0005.html>
- Garrido, R. (2001). *Modelación de sistemas de distribución de carga*. Ediciones Universidad Católica de Chile. https://www.researchgate.net/publication/323521198_Modelacion_de_sistemas_de_distribucion_de_carga
- Gil Monte, P.R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española, Salud Pública* 2009, 83(2), 169-173. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>
- Grawitz, M. (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*. Hispano Europea, Barcelona. <http://catalogosuba.sisbi.uba.ar/vufind/Record/KOHA-OAI-APS:7506>
- Grupo Ro. (s.f.). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención* [boletín n.º1] VOXIURE. <https://corpusiure.com.mx/images/boletines/2019/factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-norma-oficial-mexicana-julio-2019.pdf>
- Guanilo Cema, I. y Tello Alcántara, L. (2021). Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Pacasmayo [Tesis de especialidad, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7903/1/REP_IRMA.GUANILO_LESLY.TELLO_FACTORES.PSICOSOCIALES.EN.EL.TRABAJO.pdf

- H. Ayuntamiento Constitucional (2017). Plan Municipal de Desarrollo (2017-2018) del Municipio de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León. https://huajuapandeleon.gob.mx/files/pdf/tr_files/op_id_9/plan_hj_2017_2018.pdf
- Hernández, D. (2017). Transporte público, bienestar y desigualdad: cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. *Revista CEPAL*, 122(1), 1-20. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42036/RVE122_Hernandez.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). Pausas activas. Tómate un descanso, renuévate de energía. Bienestar Familiar. https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pu1.pg6_.gth_publicacion_cartilla_usas_activas_2018_v1.pdf
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2018). Riesgos Psicosociales en las empresas mexicanas. Recuperado de <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2018/08/Riesgos-Psicosociales-Empresas-Mexicanas.pdf>
- Instituto Mexicano del Transporte. (12 de junio de 2022). Impacto del COVID-19 en el sector transporte en México. Recuperado el 21 de agosto de 2022, de <https://www.gob.mx/imt/es/articulos/impacto-del-covid-19-en-el-sector-transporte-en-mexico>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2022a). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Recuperado de la base de datos de INEGI. <https://www.inegi.org.mx/temas/directorio/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2022b) Data México. Recuperado el 11 de noviembre de 2022 de la base de datos de INEGI. <https://datamexico.org/es/profile/industry/transportation-and-warehousing> Pib
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2022c). Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte. Recuperado el 11 de noviembre de 2022 de la base de datos de INEGI. <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/default.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2020) Información de México para niños. Recuperado de la base de datos de INEGI. <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2022d) Data México. Recuperado el 11 de noviembre de 2022 de la base de datos de INEGI. <https://datamexico.org/es/profile/industry/transportation-and-warehousing>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2021). *Municipios de Oaxaca: Huajuapán de León*. Data México. <https://datamexico.org/es/profile/geo/heroica-ciudad-de-hujuapan-de-leon?redirect=true#:~:text=La%20poblaci%C3%B3n%20total%20de%20Heroica,%25%20mujeres%20y%2047.5%25%20hombres.>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (s.f.). [Establecimientos económicos de Huajuapán de León Oaxaca]. *DENUE*. Recuperado el 11 de agosto de 2022, de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte. Recuperado de la base de datos de INEGI. <https://www.inegi.org.mx/app/scian/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022, 9 de diciembre). *Encuesta Anual de Transportes (EAT) cifras de 2021*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/ENA/ENA2021.pdf>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2021). Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México. Recuperado de la base de datos de INAFED. <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM20oaxaca/municipios/20039a.html>
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. [https://www.grupocieg.org/archivos/Izcara%20\(2014\)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos/Izcara%20(2014)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf)
- Juárez García, A. (2018). Factores psicosociales del trabajo en México: historia, conceptos y perspectivas. En Moreno Zarco (Ed.), *Psicología organizacional en Latinoamérica* (p. 89-104). https://www.researchgate.net/publication/337473553_Factores_psicosociales_del_trabajo_en_Mexico_historia_conceptos_y_perspectivas
- Kalimo, R, El-Batawi, M. y Cooper. (1988). *Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OIT. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf?sequence=1
- Latorre Rojas, E. J. (2009). Trastorno de estrés postraumático en menores desplazados por conflictos armados en Colombia: una revisión desde la perspectiva del modelo cognitivo conductual. *Revista Científica General José María Córdova*, 5(7), 88-98.
- Lucas Franco Abogados. (s.f.). *¿Qué es la baja voluntaria de un trabajador y qué consecuencias tiene?*. <https://lucasfrancoabogados.com/que-es-la-baja-voluntaria-de-un-trabajador-y-que-consecuencias-tiene/>
- Madrigal, J., Quesada, M., García, M. y Solano, A. (2020). SARS-CoV-2, manifestaciones clínicas y consideraciones en el abordaje diagnóstico de COVID-19. *Revista Médica de Costa Rica*, 85(629), 1-9. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedcoscen/rmc-2020/rmc20629e.pdf>
- Maldonado, A. (21 de mayo de 2019). Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Mares, C. (2013). *El régimen jurídico de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. Palestra*.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4768/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Martínez Jiménez, I. (2021). *La NOM 035 y su impacto en los centros de trabajo* [Tesis de especialidad, Universidad Autónoma de Baja California]. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/8884/1/DER019723.pdf>
- Martínez Torres, L., Parra Pinto, V. y Zárata Pinzón, P. (2022). Sistematización sobre el diagnóstico de las condiciones psicosociales en las MiPymes de AEMSO-Comuna Cinco de Soacha, durante la pandemia del Covid-19 [Tesis de Especialidad, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14522/4/TE.PRO_Martinezluz-ParraVictor-ZaratePiedad_2022.pdf
- Mendoza Sánchez, J., Adame Valenzuela, E. y Marcos Palomares, O. (2020). La dispersión del Covid-19 a través de los corredores de transporte carretero en México. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Recuperado de <https://imt.mx/images/files/GRAL/documentos/Transportecarretero.pdf>
- Montesano Delfín, J. R. (2006). *Manual de protocolo de investigación*. DINSA. <http://bibliotecadigital.unevt.edu.mx/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=592 CAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Facultad de psicología*, 57(1), 1-262. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Mundo, J. (2002). El Transporte Colectivo Urbano: Aplicación del Enfoque de Sistemas para un mejor Servicio. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 12(34), 285-302. <https://www.redalyc.org/pdf/705/70511239005.pdf>
- Ocaña et al. (2019). Factores, riesgos psicosociales y temas emergentes en el trabajo: Crítica a los enfoques convencionales y a la llamada psicología positiva. Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública* 32(1), p. 1-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21432111>
- Oficina Técnica de Prevención. (11 de junio de 2019). Conferencia: Evaluación de riesgos psicosociales: Método FPSICO 4.0 [video]. <https://www.youtube.com/watch?v=vKQJcRpA0Rk&lc=Ugw0sGtZhDa0jUD6ubV4AaABAg>

- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso* (ISO 45001). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1986). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.* Ginebra: OIT. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OITOMS.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (10 de noviembre de 2020). *Información básica sobre la COVID-19.* <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. (30 de abril de 2017). *Protección de salud de los trabajadores.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Organización Mundial de la Salud. (8 de junio de 2022). Trastornos mentales. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- Ortega, J., Rodríguez, J. y Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 8(14), 155-176. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6713605>
- Pallares, D. (2021). Diseño del Programa de Pausas Activas Dirigidas al Personal de Salud que Labora en la Sede de CAMU Santa Teresita. Córdoba [Tesis para optar el título de Administrador en Salud, Universidad de Córdoba]. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4931>
- Plan Municipal de Desarrollo. (2019). Heroica Ciudad de Huajuapán de León. <https://huajuapandeleon.gob.mx/official/preview/c780d2b0afcd6-fe6424913e3d4.pdf>
- Portilla Torres, R, Gasca de Anda, C., Flores Olivares, L., Estrada Bastida, E y Rocha de Altamira, E. (2022). Pre evaluación de la norma 035 en pymes usando una aplicación web. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4241-4256. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2556
- Real Academia Española. (2022). Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/disuasorio>
- Real Academia Española. (s.f.). Ausentismo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 25 de julio de 2023, <https://www.rae.es/dpd/ausentismo>

- Rodríguez Meza, E. (18 de junio de 2019). NOM- 035, un reto para las pymes. *El Economista*.
<https://www.economista.com.mx/el-empresario/Nom-035-un-reto-para-las-pymes--20190618-0178.html>
- Rodríguez, J. y Moreno, T. (18 de mayo de 2015). *Encabeza México estrés laboral: OIT.24 HORAS*.//www.24-horas.mx/encabeza-mexico-estres-laboral-oit/
- Rojas, Y. (26 de mayo de 2020). Sistemas de transporte dispersan contagios del COVID-19: IMT. *Revista Magazine; Magazine del Transporte*.
<https://revistamagazine.com/autobuses/sistemas-de-transporte-dispersan-contagios-del-covid-19-imt/>
- Rosser, T. (2018, 06 de septiembre). Riesgos psicosociales emergentes. *Europreven prevención de Riesgos Laborales*. <https://www.europreven.es/noticia/466-riesgos-psicosociales-emergentes->
- Rus, G., Campos, J. y Nombela, G. (2003). *Economía del transporte*. Antoni Bosch.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wC2YdObpLrIC&oi=fnd&pg=PR23&dq=El+transporte&ots=6LbEDLruT5&sig=kXdioFZ3v2raP_7fjzk8Ae0DSvo#v=onepage&q=El%20transporte&f=false
- Saeger, A. (2018). El diagrama de Ishikawa. Titivillus. Recuperado de <https://yelitzaramos.files.wordpress.com/2021/05/el-diagrama-de-ishikawa.pdf>
- Salazar Montoya, J. (2015). *Introducción al estudio del transporte* (2.^a ed.). Universidad Externado de Colombia.
https://books.google.com.mx/books?id=wyslDAAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Santoyo et al. (2022). Evaluación de la validez del cuestionario de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional propuesto por la NOM-035-STPS-2018. *Contaduría y Administración*, 67(3), 1-22.
https://www.researchgate.net/publication/360400703_Evaluacion_
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2020). Plan de movilidad para una nueva normalidad 4S. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/579553/Gui_a_2_M4S.pdf
- Secretaría de Economía. (2012). Micro y pequeñas empresas. <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/microempresario>
- Secretaría de Economía. (2019). Secretaría de Economía de México. Recuperado el 16 de agosto de 2022, <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/empresas/mediana-empresa>
- Secretaría de Economía. (2021). Sabes cómo te benefician las Normas Oficiales Mexicanas. <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/sabes-como-te-benefician-las-normas->

- oficiales-
mexicanas?state=published#:~:text=Las%20Normas%20Oficiales%20Mexicanas%20esta
blecen, personas%20facultadas%20que%20lo%20har%C3%A1n.
- Secretaría de Gobernación. (2020, 30 de marzo). *Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)*. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30/03/2020#gsc.tab=0
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (27 de abril de 2018). *Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: evolución y desafíos en México*. Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República. Recuperado de <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/bienestar-emocional-y-desarrollo-humano-en-el-trabajo-evolucion-y-desafios-en-mexico-123710?idiom=es>
- Secretaría de Vialidad y Transporte. (2022). Plan Estratégico Sectorial. Comunicaciones y Transportes 2016-2022. Recuperado de https://www.finanzasoaxaca.gob.mx/pdf/planes/planes_esectoriales/2016-2022/PES_Comunicaciones_y_Transportes.pdf
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019). *Guía Informativa*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Solórzano Arroyo, O. (2014). *Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo para análisis de peligrosidad*. Ministerio de Agricultura y Ganadería. <http://www.mag.go.cr/sgmag/6E60.pdf>
- Solórzano Arroyo, O. (2014). *Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo para análisis de peligrosidad*. Ministerio de Agricultura y Ganadería. <http://www.mag.go.cr/sgmag/6E60.pdf>
- Takala, J. (2007). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: más de una década promoviendo la prevención. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 53(209), 1-4. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v53n209/original2.pdf>
- Tejero Gonzáles, M. J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNI>
- Torres, L. (2020). *Evaluación de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una pyme de transporte marítimo de pasajeros* [tesis de maestría, Universidad de Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22775/EVALUACION%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20Y%20SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20UNA%20PYME%20DE%20TRANSPORTE%20MARITIMO%20DE%20PASAJEROS.pdf?squence=1>

- Universidad Tecnológica de Sonora. (s.f.). *características de la empresa*. Consultado el 11 de julio de 2023. http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa11/caracteristicas_empresa/z6.htm
- Valdés, E. D. (2020). NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención. *SIGE*. Recuperado el 03 de enero de 2023, de <https://www.sige.org.mx/nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion/>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 112-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.1731>

ANEXOS

Anexo 1

Guía de Referencia I

EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y no es de cumplimiento obligatorio.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos	
Empresa:	
N°	Género:
Ocupación:	
Fecha	
Marque con Sí o con No, la respuesta que se le indica	Respuesta Sí / No
Sección / Pregunta	
I.- Acontecimiento traumático severo	
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:	
Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?	
¿Asaltos?	
¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?	
¿Secuestro?	
¿Amenazas?, o	
¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?	
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):	
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?	

¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?	
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):	
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?	
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?	
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?	
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?	
¿Se ha sentido alejado o distante de los demás?	
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?	
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?	
IV.-Afectación (durante el último mes):	
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?	
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?	
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?	
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?	
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?	

Anexo 2

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, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

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

Empresa:						
N°					Género:	
Ocupación:						
Fecha:						
Marque una "X" a la respuesta que se le indica		Respuesta				
Sección / Pregunta						
Para responder las siguientes preguntas considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.						
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					

29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					
					SI	NO
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:						
Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
					SI	NO
Soy jefe de otros trabajadores:						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 3

Entrevista semiestructurada: Para identificar los principales riesgos psicosociales en el transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad: _____

Sexo: Hombre () Mujer ()

Información laboral

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el transporte colectivo de pasajeros?
2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta empresa?
3. ¿Cuál es su puesto de trabajo que desempeña?
4. ¿Cuál es su jornada de trabajo?
5. ¿Cuál es su turno de trabajo?
6. ¿Usted desarrolla sus actividades en un ambiente seguro? ¿Bajo qué condiciones?
7. ¿Cuál es su punto de vista acerca de la pandemia ocasionada por la Covid-19?
8. ¿Se ha contagiado de la Covid-19? ¿Dónde cree usted que se pudo haber contagiado? ¿cuántas veces? ¿a qué grado llegó a afectar la enfermedad?
9. ¿Alguno de sus compañeros se ha contagiado de la covid-19? ¿Cuántos? ¿a qué grado llegó a afectar la enfermedad? ¿Cómo le impactó a usted?
10. ¿Alguno de sus conocidos se contagió del virus? ¿Cuántos? ¿Cuántas veces? ¿a qué grado llegó a afectar la enfermedad? ¿Cómo le impactó a usted?
11. ¿Tras la llegada de la pandemia de la Covid-19, alguno de sus familiares se contagió del virus? (Si su respuesta es sí, preguntar quién se contagió primero en relación con la pregunta 8) ¿Cuántos? ¿Cuántas veces? ¿a qué grado llegó a afectar la enfermedad? ¿Cómo le impactó a usted?
12. ¿Ha modificado sus hábitos de conducta, comportamiento y forma de convivencia con sus compañeros de trabajo tras la llegada de la Covid-19? Si/No ¿Por qué?
13. ¿Cómo se sintió al tener que seguir laborando durante el confinamiento por la pandemia?
14. ¿Cuáles fueron sus principales preocupaciones con la llegada de la pandemia de la Covid-19?
15. Con la Covid-19, ¿cuál ha sido el mayor reto al que se ha enfrentado en su trabajo?
16. ¿La Covid-19, ha sido un factor para que usted se haya sometido a un mayor nivel de tensión y estrés? Si/No ¿Por qué?
17. ¿La Covid-19, ha sido un factor para que usted se haya sometido a un nivel de agotamiento? Explique
18. ¿La Covid-19, ha sido un factor para que usted se haya sometido a un nivel de irritabilidad? Explique

19. ¿La Covid-19, ha sido un factor para que usted se haya sometido a un nivel de falta de sueño? Explique
20. ¿La Covid-19, ha sido un factor para que usted se haya sometido a cargas de trabajo excesivas? Explique
21. ¿Las actividades laborales que usted desarrolla a partir de la llegada de la Covid-19 ha impactado en su convivencia familiar? Explique

Anexo 4

Tabla de evaluación de los cuestionarios NOM-035-STPS-2018

c) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Anexo 5

Trípticos

"NO ESTÁ MAL TENER MIEDO".

Vivir sin miedo no es posible, el miedo es necesario, pero superar el miedo que nos impide avanzar, el que nos bloquea, es una de las mejores formas de crecer como personas y de alcanzar una vida más plena.



PARA RECIBIR APOYO PUEDES ACUDIR A:



- SEGURO SOCIAL MÁS CERCANO

- CENTRO DE SALUD MÁS CERCANO DE LA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA
- HOSPITAL GENRAL PILAR SÁNCHEZ VILLAVICENCIO DE LA CD. DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA.

En estos lugares se brinda atención y apoyo psicológico capacitado, con un costo de recuperación mínimo.



RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS MYPES

MIEDO

FORMAS DE PODER CANALIZARLO





¿QUÉ ES EL MIEDO?

Sensación desagradable provocada por la percepción de peligro, real o imaginario.



MIEDOS MÁS RECURRENTES MIEDO LABORAL

El miedo, puede ser consecuencia de un ambiente laboral estresante, haber experimentado algún acontecimiento negativo o tener la percepción de no ser capaz de realizar las funciones del puesto de trabajo de manera adecuada y tener miedo a ser rechazado por los demás.

MIEDO SOCIAL

La fobia social se caracteriza por miedo o ansiedad ante determinadas situaciones sociales o actuaciones en público. La persona afectada a menudo evita estas situaciones, o bien las vive con mucha angustia.

MIEDO A MORIR

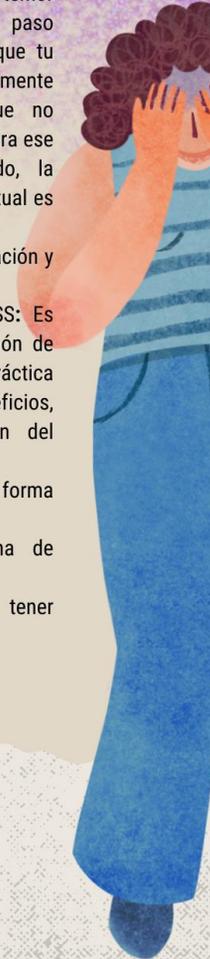
La tanatofobia, es un miedo persistente e irracional a morir que se puede extender a aspectos relacionados con la muerte, como son cementerios, ataúdes, hospitales, etc.

MIEDO AL FRACASO

La Atiquifobia es un miedo irracional e intenso frente a las situaciones que puedan suponer un fracaso para la persona. Por ello, evitan estas situaciones e incluso se autosabotean y autoconvencen de estar haciendo lo correcto, a pesar de estar disminuyendo su calidad de vida.

¿CÓMO CANALIZARLO?

- Cuando se trata de un temor irracional, el primer paso consiste en reconocer que tu reacción es completamente desproporcionada y que no existe una base lógica para ese miedo, en este sentido, la terapia cognitivo-conductual es muy útil.
- Concéntrate en tu respiración y relájate.
- Práctica MINDFULNESS: Es una técnica de meditación de atención plena. Esta práctica tiene numerosos beneficios, incluyendo la reducción del estrés y la ansiedad.
- Usa tu imaginación de forma positiva.
- Vive fuera de tu zona de confort.
- Acepta que puedes tener fallas.



SI NECESITAS AYUDA

Pidela



PARA OBTENER APOYO ACUDE A:

- SEGURO SOCIAL MÁS CERCANO
- CENTRO DE SALUD MÁS CERCANO DE LA CIUDAD. DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA
- HOSPITAL GENRAL PILAR SÁNCHEZ VILLAVICENCIO DE LA CD. DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA.

En estos lugares se brinda atención y apoyo psicológico capacitado, con un costo de recuperación mínimo.

RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS MYPES

HABLEMOS DE

ANSIEDAD

Y ESTRÉS LABORAL



Estrés

LABORAL

¿QUÉ ES?

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador"



Ansiedad y Estrés

SIMILITUDES

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos. En ambos casos se produce una reacción caracterizada por alta activación fisiológica. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro de los procesos de cambio que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. La ansiedad elevada genera estrés. A su vez, el estrés es una de las fuentes que genera ansiedad.

Para reducir el estrés y la ansiedad

1. Escucha música y baila
2. Realiza ejercicio.
3. Organiza tus rutinas y horarios
4. Conversa con tus familiares y amigos.
5. Aprende algo que le guste
6. Medita y reflexiona



Ansiedad

¿QUÉ ES?

Es una forma de angustia emocional asociada a un dolor real o anticipado en relación con tu trabajo. Muchas personas la experimentan y usan distintas tácticas para manejarla.



¿CÓMO SE PREVIENEN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?



La prevención de los riesgos psicosociales debe realizarse a medida de cada MYPES.

Las medidas preventivas deben apoyarse en:

- Adecuar la carga y ritmo de trabajo a los trabajadores.
- Fomentar estrategias de comunicación, entre los distintos niveles jerárquicos.
- Establecer sistemas de resolución de conflictos.
- Potenciar la creatividad y capacidades del trabajador.
- Brindar seguridad al trabajador en su lugar de trabajo.
- Mejorar la calidad de las relaciones laborales.

TU BIENESTAR
Y SALUD

SON LO MÁS
IMPORTANTE



INGRESA A:



<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20se%20derivan,el%20agotamiento%20o%20la%20depresi%C3%B3n.>



PRINCIPALES

RIESGOS

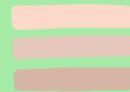
PSICOSOCIALES



LA
PREVENCIÓN ES
PRIMERO

01 ¿QUÉ SON?

Los riesgos psicosociales son las condiciones presentes en toda situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo la realización de la tarea, el contenido del puesto e incluso con el entorno laboral, y que tienen la capacidad de afectar el desarrollo y la salud de los trabajadores.



02 CAUSAS

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

03

CONSECUENCIAS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR

- **Consecuencias psicológicas:** actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad.
- **Estrés laboral:** De acuerdo a la Agencia Europea, el estrés es uno de los problemas de salud más comunes en el trabajo y afecta al rededor del 22% de los trabajadores. Ente el 50% y 60% del total de jornadas laborales perdidas estarían vinculadas al estrés.
- **Reacciones de comportamiento:** Disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones de la vida social y familiar del individuo.
- **Síntomas percibidos y problemas de salud:** Tensión, dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas cardiovasculares, mayor agresividad, tendencia a la depresión y otras neurosis de reacción.
- **Accidentes en el trabajo:** El estrés laboral, la falta de formación, la insatisfacción y el trabajo mal organizado, son factores adicionales a unas condiciones de trabajo peligrosas.

Anexo 6

Carteles disuasorios

Requisitos para el envío de PAQUETERÍA

Al enviar su paquete evite:

- Que las cajas sean recicladas o usadas en mal estado.
- Usar cajas de huevo, nuevas o usadas.
- Usar cajas que a la vista contengan símbolos de inflamabilidad, corrosivos o peligro de explosión.
- En caso de atados que los servicios sean de las mismas dimensiones y estén rotulados los datos de remitente y destino en cada uno de ellos.
- Evite empaques de color oscuro.
- En caso de enviar documentos, evite el uso de bolsas, preferentemente realice el uso de sobres.

Paquetes en caja:

 **Correcto** ✓

 **Incorrecto** ✗

Paquetes en sobres:

 **Correcto** ✓

 **Incorrecto** ✗

De no hacer caso a lo antes mencionado, en taquilla se le proporcionará la envoltura de su paquete, lo que le genera un costo adicional, de lo contrario la empresa no hará el envío, esto con la finalidad de evitar reclamos futuros por la pérdida o daño su paquete.

Siempre es un buen momento
PARA HACER TU
pausa activa

1

 Estírate e inhala profundamente y suelta. Realízalo 4 veces por 3 segundos.

2

 Rota tu torso hacia la derecha e izquierda. Realízalo 2 veces por 2 segundos cada lado.

3

 Pon tu pie sobre la rodilla contraria flexionando suavemente. Realízalo 3 veces por 2 segundos con cada pierna.

4

 En tu silla inclínate hacia el frente intentando tocando la punta de tus zapatos. Hazlo por 2 veces durante 3 segundos.

Anexo 7

Manual de atención al cliente de las MYPES dedicadas al sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija



Información retomada del manual de atención al cliente del Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la mujer (CEPAM, 2013).

Presentación

En el **“Manual de atención al cliente de las MYPES dedicadas al sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija”**, se elaboró en relación con la tesis, propuesta para disminuir los principales riesgos psicosociales en las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.

En la tesis se propone disminuir los principales riesgos psicosociales detectados en las MYPES objeto de estudio, mismos que se derivan de diversas situaciones por las que pasa un trabajador durante su jornada laboral, siendo el caso de conductores, personal de taquilla, dulcería y demás personal que presta sus servicios a los clientes de este sector.

De acuerdo con información recabada, se encontró que parte de estos riesgos psicosociales se derivan de la relación trabajador-cliente, que en muchas ocasiones se generan conflictos, en cuanto al seguimiento de indicaciones brindadas por el personal de taquilla o de los mismos conductores, a los cuales los clientes hacen caso omiso, que como consecuencia generan reacciones conflictivas, que propicia brindar un mal servicio de atención al cliente.

Un total de 36 personas que equivale a un 60% de los trabajadores entrevistados mostró esta problemática en cuanto a la atención a los clientes, por lo que este manual forma parte de la propuesta de tesis, que va dirigido a ellos, con la finalidad de mejorar la atención y servicio al cliente y disminuir en parte la exposición a riesgos psicosociales que pueden generar los clientes al momento de ser atendidos.

Introducción

El propósito de este manual es brindar a los trabajadores de las MYPES objeto de estudio, formas de atención a clientes al momento de brindarles el servicio, con la finalidad de que se mejoren las relaciones que pueden surgir entre cliente-trabajador. Se integran, casos prácticos con relación con la atención al cliente.

El manual se encuentra dividido en tres secciones, donde el trabajador podrá identificar situaciones similares a las que se les presenta en su día a día

La primera parte, consta de la definición de cliente, la importancia de ver, escuchar y preguntar al cliente sobre qué es lo que necesita. Se integra también los tipos de comunicación y su importancia.

En el segundo se aborda el cómo dar un buen servicio al cliente, destacando algunos elementos fundamentales que mejoran este proceso de atención, mostrando también, los tipos de clientes y acorde a ellos, cómo deben de ser tratados.

Dentro de la tercera y última sección se abordan, los pasos a seguir para una excelente atención al cliente y lograr resultados positivos en la prestación del servicio de las MYPES del sector transporte colectivo foráneo. Además, se muestran algunas formas de respuesta ante reclamos o sobresaltos por parte de los clientes, brindándoles una solución que de un mejor prestigio a la MYPES en cuestión.

Objetivos

Objetivo general:

Brindar una herramienta de apoyo a los trabajadores de las MYPES del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, respecto a la atención a sus clientes al momento de interactuar con ellos, mediante la implementación de estrategias de atención, y simulación de actividades prácticas presentadas en el manual.

Objetivos específicos:

- Identificar qué es lo que al cliente le hace sentir satisfecho.
- Conocer los tipos de clientes, para así saber de qué forma tratarlos, de manera oportuna y evitar situaciones de conflicto y desagrado.
- Conocer medidas de control a tomar cuando se propicien situaciones de reclamos e inconformidades por parte de los clientes, evitando así, la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales en su entorno laboral, generados por los clientes.



Sección 1: El cliente

Sección 1: El cliente

1.1 Definición de cliente

El cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios.

Es importante señalar que la atención al cliente habla de la calidad de servicios con los que cuenta una empresa, por ello es fundamental, conocer las bases para dar una buena atención.

Existen cuatro factores para una buena atención al cliente, mencionados a continuación.

- **Presentación personal:** Se refiere a todo aquello que tiene que ver con la apariencia, la forma de expresión, así como la manera de relacionarse con otras personas.
- **Sonrisa:** Es un gesto de alegría o placer.
- **Amabilidad:** Expresión de tolerancia y trato cortés.
- **Educación:** Formación de las personas en capacidad intelectual, moral y afectiva.

1.2 Importancia de escuchar, mirar y preguntar a los clientes

→ Escuchar

- Mientras el cliente hable, nunca se le debe interrumpir.
- Para poder ayudarlo, se debe esperar hasta que haya terminado de hablar.
- Ojo: mientras el cliente está hablando, también está comprando.



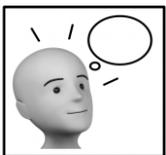
→ Mirar

- Evite desviar la mirada de su cliente al cual está atendiendo. Si sus ojos se distraen, su mente también lo hará.
- Evite distracciones, utilice sus ojos y oídos para concentrar toda su atención en el cliente.



→ Pregunte

- La atención consiste en mucho más que escuchar. Cuando usted utiliza un buen proceso de comunicación, asegura a la persona con quien habla que usted es capaz de analizar y manejar la tarea asignada.



Recuerda: Al mirar, escuchar y preguntar al cliente, permite conocerlo, saber cuáles son sus necesidades y problemas, para poder ofrecerle así una solución correcta, que al final traerá como resultado a un cliente satisfecho.

1.3 Comunicación trabajador-cliente

La comunicación es uno de los aspectos más importantes en la atención al cliente, dado que es la base de las buenas relaciones (trabajador-cliente).

Existe la comunicación **verbal** y **no verbal**. La **verbal**, también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad y movimientos del hablante. Algunos aspectos con los que se debe tener cuidado son:

- **Voz chillona:** Denota descortesía
- **Voz quebradiza:** Denota Tristeza
- **Voz serena:** Denota seguridad y comprensión
- **Voz fuerte:** Denota autoridad

Por su parte, la **no verbal**, se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales.

Algunos aspectos a cuidar con la comunicación no verbal son:

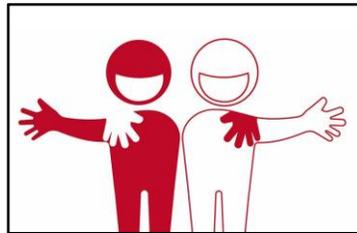
- **Expresión facial:** es prudente conservar siempre una sonrisa, ya que demuestra acuerdo y entendimiento con quienes la intercambia.
- **Contacto ocular:** la mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con los clientes.
- **Gestos y movimientos corporales:** de todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro.
- **Postura corporal:** Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los demás.

Hora de poner en práctica lo aprendido

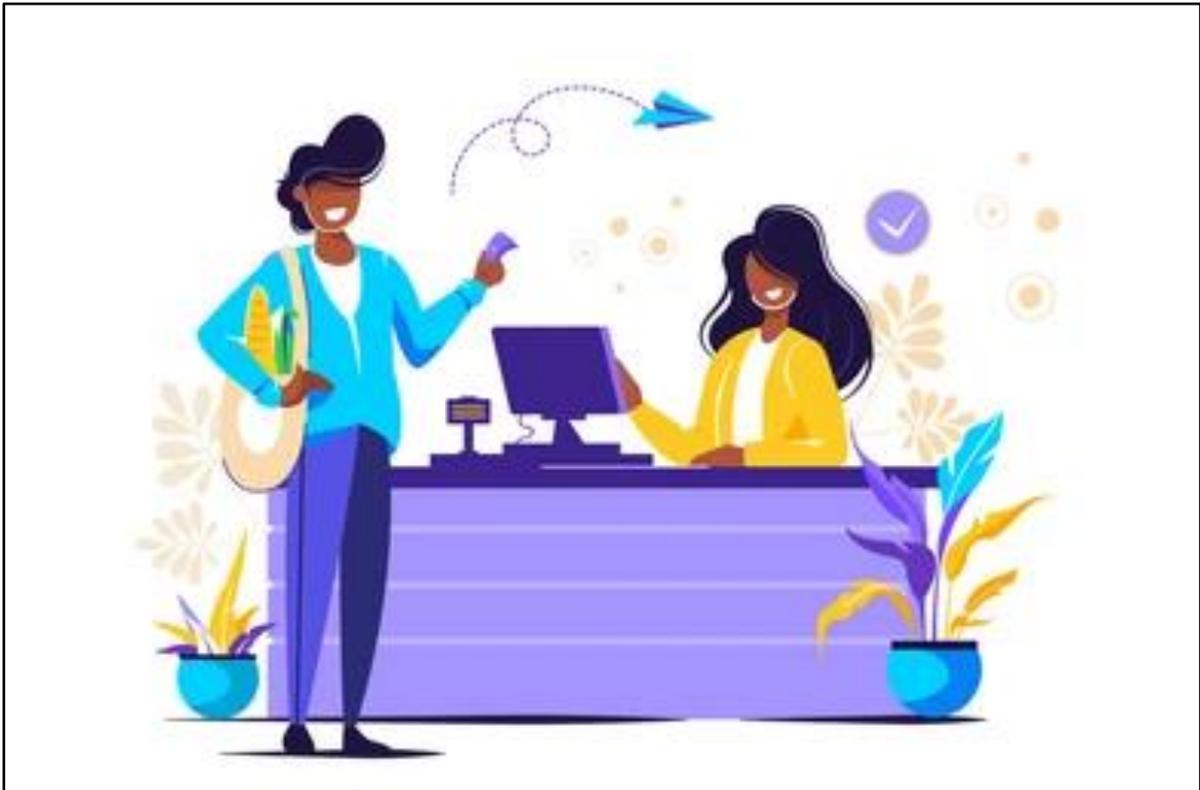


Actividad: Buena atención al cliente

Es momento de practicar un poco lo aprendido en esta sección. En las siguientes imágenes, señale con una palomita (✓), aquellas que muestran alguno de los cuatro factores de atención al cliente y debajo de cada imagen indique a qué factor pertenece.



De acuerdo a lo visto en esta sección ¿Por qué considera que las expresiones faciales pueden significar una buena o mala atención para el cliente?



Sección 2: Servicio al cliente

Sección 2: Servicio al cliente

2.1 Proceso de servicio al cliente

Algunos de los elementos a considerar de manera fundamental, para realizar un adecuado seguimiento de los procesos de atención al cliente son:

- **Determinar las necesidades del cliente.** Para poder determinar las necesidades de los clientes es necesario conocer las razones que lo inducen a la decisión de compra.

Existen 3 tipos de necesidades de los clientes en relación al servicio.

1. **Personal simpáticos y amables:** Cuando el cliente se encuentra ante un problema y se contacta para adquirir tus servicios, espera poder recibir empatía de su parte.
2. **Buena experiencia de compra:** Para los clientes la buena experiencia es uno de los aspectos más importantes, porque de ello depende su regreso a la adquisición de tu servicio.
3. **Velocidad de respuesta:** En el servicio al cliente, la velocidad de respuesta se traduce en tiempos de respuesta cortos.

- **Evaluación de servicio de calidad.**

Pautas importantes que se deben considerar al momento de atender al cliente:

- Mostrar atención.
- Tener una presentación adecuada.
- Atención y trato amable.
- Brindar oportunamente la información.
- Expresiones corporales y orales adecuadas.

- **Análisis de recompensas y motivación:** El ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de dos factores:

- Valoración del trabajo del personal que atiende.
- Motivación mediante incentivos al personal que brinda la atención al cliente.

2.2 Tipos de clientes y cómo tratarlos

Es importante que, para darle un buen servicio al cliente, se debe conocer a los diversos tipos de clientes que se pueden presentar al adquirir tus servicios. A continuación, se describen algunos y cómo tratarlos.

- **Cliente discutidor**

→ Características: Son agresivos/as por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada cosa que digamos.

→ Cómo tratarlo:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo

- **Cliente enojado**

→ Características: No hay que negar su enojo. Evitar decirle, “No hay motivo para enojarse”.

→ Cómo tratarlo:

- No ponerse a la defensiva.
- Calmar el enojo.
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- Hay que ser solidario/a.
- Negociar una solución.

● **Cliente conversador**

→ Características: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.

→ Cómo tratarlo:

- No hay que tratar de sacárselo de encima.
- Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.

● **Cliente/a ofensivo**

→ Características: Cuando tenemos una persona ofensiva delante es muy fácil volverse “irónico” ¡NO LO HAGA!

→ Cómo tratarlo:

- Lo mejor es ser: excepcionalmente amable.

● **Cliente infeliz**

→ Características: Entran en un negocio y hacen esta afirmación: “Estoy seguro que no tienen lo que busco”.

→ Cómo tratarlo:

- No hay que intentar cambiarlos.
- Se debe procurar mejorar la situación.
- Mostrarse amable y comprensivo.
- Tratar de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

● **Cliente que siempre se queja**

→ Características: No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc.

→ Cómo tratarlo: - Hay que asumir que es parte de su personalidad.

- Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.

● **Cliente exigente**

→ Características: Es el que interrumpe y pide atención inmediata.

→ Cómo tratarlo:

- Hay que tratarlos/as con respeto, pero no acceder a sus demandas injustificadas.

● **Cliente coqueteador**

→ Características: Las insinuaciones, comentarios que realiza pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.

→ Cómo tratarlo:

- Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y profesionalismo en todo momento. - Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

- **Cliente que no habla y el cliente indeciso**

→ Características: Es callado y no menciona al vendedor lo que quiere comprar.

→ Cómo tratarlo:

- Hay que tener paciencia y ayudarlos.

- Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión de compra.



Hora de poner en práctica lo aprendido

Actividad: Servicio al cliente

De los tipos de clientes mencionados anteriormente, ¿Cuáles son los que atiende con más frecuencia y cómo se ha sentido después de que termina de atenderlos? _____



Sección 3: Pasos para una excelente atención al cliente

Sección 3: Pasos para una excelente atención al cliente

Los pasos para considerar son:

- **Mostrar atención:** para que un negocio funcione debidamente lo primero a realizar en el momento que ingresa un cliente, es demostrarle que para usted es una persona importante.

Caso 1: Usted acude a comprar un pastel de cumpleaños para su mejor amiga, y sabe que existen varias pastelerías en la ciudad de Huajuapán, pero usted decide entrar a una en cuyas vitrinas se muestran pasteles personalizados. Al entrar, usted recorre la pastelería sin que nadie lo atienda, ¿Qué acción realizaría en ese momento?:

- Se retira de la pastelería y busca el pastel en otra.
- Se acerca hasta donde la vendedora y pregunta.

Nota: el cliente lo que busca al entrar a algún negocio es ser bien recibido con un saludo y que se le brinde una adecuada atención sobre lo que está buscando.

- **Tener una presentación adecuada:** un cliente es muy observador y para nada le gusta que el que le preste un servicio descuide su imagen.

Caso 2: Si usted va a comprar panes para el desayuno y el que elabora el pan está con el cabello suelto, las uñas largas y le entrega el pan en una bolsa con machas de otras suciedades, ¿Usted qué haría?:

- Volvería a comprar en el mismo lugar.
- Busca una nueva panadería con mayores estándares de higiene.

Nota: los clientes siempre esperan que la persona que los atienda se vea bien y que el producto a adquirir esté en buen estado.

- **Atención personal y amable:** el cliente es su publicidad gratuita, si es atendido de forma cordial; este dirá a todos lo bien que fue recibido en su negocio y es más probable no solo que regrese, sino que traiga a más clientes.

Caso 3: Si usted va a cenar a un restaurante, y al momento de solicitar la carta, se demoran en llevársela y usted observa que le dan prioridad a otros clientes que llegaron después de usted, y pese a eso cuando usted paga la cuenta le responden de manera descortés, ¿Qué diría de cómo lo atendieron?:

- Que no saben cómo tratar al cliente y que no volverá a ese lugar.
- Que es normal que lo atiendan así.

Nota: los clientes siempre van por ahí diciendo cómo lo trataron, por ello es importante que usted lo atienda de forma amable, respetuosa y se despida con una frase como: “fue un placer atenderle, pase un buen día y regrese pronto”.

3.1 Importancia del servicio al cliente

Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las empresas, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final; por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al cliente ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela. Así, las empresas que están orientadas al servicio al cliente son las que más probabilidad de éxito tienen

en el futuro. El prestar un mal servicio al cliente, puede traer consecuencias negativas sobre las percepciones de los clientes: Se pierde la confianza y no crea fidelidad.

Consecuencias de brindar un mal servicio:

- ★ El servicio se brinda en una forma poco profesional ▶ «He sido tratado como un objeto, no como una persona»
- ★ El servicio no ha sido efectuado correctamente la primera vez
- ★ El servicio se prestó en forma incompetente con pésimos resultados
- ★ La situación empeoró después del servicio «He sido tratado/a con muy mala educación»
- ★ El servicio no se prestó en el plazo previsto
- ★ El precio pagado fue mayor que el que se pactó al principio
- ★ Otras causas menores

3.2 ¿Qué hacer ante los reclamos de los clientes?

Es muy importante saber qué hacer ante reclamos de los clientes por el servicio brindado. En diversas ocasiones, la situación es causante de agresiones verbales o físicas en casos extremos, por no poder manejar situaciones en las que el cliente se comporta de una mala manera con la persona que le está atendiendo.

Para ello se debe de tratar las reclamaciones, aplicando los siguientes pasos:

1. **Escuchar atentamente.** Dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.
2. **Respetar la opinión del cliente.** Anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente/a (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.
3. **Comprometerse.** Si la reclamación tiene solución, comprometerse con el cliente indicándoles forma y fecha en que se solucionara el problema.
4. **Controlar.** Realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo.

Recuerda: Al momento de presentar un problema, lo más importante es encontrar una solución, no buscar excusas.

Felicidades, has llegado a la parte final de este manual. Espero te sea de gran utilidad la información brindada y que puedas ponerlas en práctica.



Conclusión

La atención y servicio al cliente, es una de las piezas claves para el buen funcionamiento de los negocios, y si la empresa no logra satisfacer sus necesidades y deseos, su existencia será corta.

Es importante que los trabajadores del sector transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija de la ciudad de Huajuapán de León, puedan manejar situaciones difíciles con clientes, ya que todos los esfuerzos que ellos realicen servirán para mejorar la calidad de sus servicios.

Bibliografía

- Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes de Esmeraldas. (2013). Manual de atención al cliente. CEPAM. <https://fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>
- Hernández Ríos, A. (s.f.). Unidad Temática I comunicación verbal y no verbal. *Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros*. <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-oeii.pdf>
- Junta de Andalucía. (s.f.). Calidad de servicio y atención al cliente. Recuperado el 15 de junio de 2023, de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- Silva, D. (22 de julio de 2021). *¿Cómo satisfacer las necesidades de los clientes?*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-del-cliente/>